office of the independent adjudicator

Fframwaith Arfer Da

Ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd

Diweddarwyd
Rhagfyr 2022

Cynnwys

Astudiaethau Achos o Arferion Da **4**

Rhagarweiniad **5**

Beth yw cwyn? **6**

Beth yw apêl academaidd? **8**

Pwy all wneud cwyn neu apêl academaidd? **9**

Cynrychiolaeth **10**

Cefnogaeth **11**

Y broses **12**

Trosolwg 12

Prydlondeb 12

Datrysiad cynnar 13

Cwyn neu apêl academaidd ffurfiol 16

Beth fydd y darparydd yn ei wneud pan fydd yn derbyn cwyn neu apêl academaidd . . 17

Ymchwilio i gwynion 19

Ymchwilio i apeliadau academaidd 20

Cyfryngu a chymodi 20

Paneli, gwrandawiadau neu gyfarfodydd i drafod cwynion ac apeliadau academaidd . . . 21

Dod â’r gŵyn neu apêl academaidd i ben yn ystod y cam ffurfiol 22

Adolygiad o gŵyn neu apêl academaidd ffurfiol 23

Beth fydd y darparydd yn ei wneud pan fydd yn derbyn cais am adolygiad 23

Dod â’r gŵyn neu’r apêl i ben yn ystod y cam adolygu 24

Adolygiad allanol annibynnol (SDA) 24

Penderfynu pa broses i’w defnyddio a rheoli mwy nag un broses **25**

Cwynion ac apeliadau sy’n ymwneud â mwy nag un darparydd academaidd neu gorff dyfarnu **28**

Cwynion yn ymwneud â sefydliadau neu gontractwyr eraill sy’n darparu gwasanaeth ar ran y darparydd **29**

Cwynion ynghylch corff cynrychioli myfyrwyr . . . 30

Cwynion am ymddygiad staff neu fyfyrwyr eraill . . . 31

Cwynion gan grŵp . . . 34

Penderfynu a ddylid trin yr achos fel cwyn gan grŵp neu gan unigolyn . . . 34

Cyfathrebu â'r grŵp . . . 35

Ymateb i'r gŵyn . . . 36

Gwneud pethau'n iawn . . . 36

Apeliadau academaidd gan grŵp . . . 37

Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau . . . 37

Ffactorau eraill i ddarparwyr eu hystyried wrth ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd . . . 38

Cynnal cyfrinachedd . . . 38

Disgwyliadau o ran ymddygiad . . . 39

Cwynion ac apeliadau academaidd y bwriedir iddynt darfu neu heb unrhyw ddiben difrifol . 39

Rhoi cymorth i'r myfyriwr . . . 39

Iaith blaen . . . 40

Cofnodi a rhannu hyn a ddysgir o gwynion ac apeliadau academaidd . . . 41

Cofnodi pryderon, cwynion ac apeliadau academaidd . . . 41

Dysgu o bryderon, cwynion ac apeliadau academaidd . . . 42

Atebolrwydd dros bryderon, cwynion ac apeliadau academaidd . . . 42

Atodlenni . . . 43

Atodlen 1: Adnoddau Defnyddiol . . . 43

Atodlen 2: Rhestr termau . . . 45

Atodlen 3: Trosolwg o'r broses ar gyfer cwynion ac apeliadau . . . 48

Astudiaethau Achos o Arferion Da

Astudiaeth Achos 1: Darparydd yn cyfrannu at gost cynrychiolaeth myfyriwr 10
Astudiaeth Achos 2: Cyflwyniad hwyr - y Ddeddf Cydraddoldeb. 13
Astudiaeth Achos 3: Datrys apêl academaidd yn gynnar: 15
Astudiaeth Achos 4: Datrys cwyn yn gynnar 16
Astudiaeth Achos 5: Apeliadau sydd y tu allan i'r amodau a ganiateir 18
Astudiaeth Achos 6: Cwyn am gymorth anabledd sy'n gofyn am weithredu cyflym 19
Astudiaeth Achos 7: Iechyd meddwl y myfyriwr. 19
Astudiaeth Achos 8: Gwybodaeth am banel cwynion 21
Astudiaeth Achos 9: Penderfynu pa broses i'w defnyddio 26
Astudiaeth Achos 10: Gweithredu'n hyblyg i ddefnyddio un broses. 27
Astudiaeth Achos 11: Ystyried materion cysylltiedig o dan brosesau ar wahân 27
Astudiaeth Achos 12: Cyflwyniad hwyr – aros am gyngor gan undeb y myfyrwyr. 30
Astudiaeth Achos 13: Cwyn am ymddygiad myfyriwr arall – gofyn am adolygiad o'r canlyniad. 33
Astudiaeth Achos 14: Gwneud cwyn gan grŵp 34
Astudiaeth Achos 15: Cwyn gan grŵp – cynnig gwell yn y cam adolygu. 37
Astudiaeth Achos 16: Cwyn gan grŵp – cynnig y datrysiad i bob myfyriwr. 37
Astudiaeth Achos 17: Cadw elfennau o apêl yn gyfrinachol 38

Rhagarweiniad

1. Dyma drydydd argraffiad y Fframwaith Arfer Da: Ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd, a gyhoeddwyd yn Rhagfyr 2022. Mae'n adeiladu ar argraffiadau cynharach, gan dynnu ar arfer da rydym wedi'i nodi drwy ein gwaith ar achosion a gwaith ehangach gyda myfyrwyr, cyrff cynrychioli myfyrwyr, a darparwyr. Mae hefyd yn tynnu ar arbenigedd pobl mewn ystod o gyrff ym maes addysg bellach ac uwch ac mewn cyrff datrys cwynion ac ombwds sydd wedi ymateb i'n hymgynghoriad ac wedi cyfrannu at ddatblygiad pellach y Fframwaith.

2. Mae aelodaeth ein Cynllun yn eang ac amrywiol. Mae aelodau'n cyflwyno ystod o gyrsiau a chymwysterau i fyfyrwyr, hyfforddeion a phrentisiaid, sy'n ymwneud â'u dysgu mewn amrywiaeth o ddulliau gwahanol. Yn y Fframwaith rydym yn defnyddio'r term "darparydd" i gyfeirio at unrhyw aelod o'n Cynllun, a'r term "myfyriwr" i gyfeirio at fyfyrwyr, hyfforddeion a phrentisiaid.

3. Bwriad y Fframwaith yw cynorthwyo darparwyr i ddatblygu a dilyn prosesau teg, a bod yn arf i helpu unrhyw ddarparydd i werthuso eu prosesau eu hunain. Gall hefyd fod yn adnodd defnyddiol i fyfyrwyr a'r rhai sy'n eu cynghori, fel canllaw ar gyfer sut olwg ddylai fod ar brosesau cwyno ac apelio da.

4. Mae'r Fframwaith yn nodi canllawiau i helpu darparwyr i ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd yn deg a gwneud eu prosesau'n hawdd eu deall a'u dilyn. Bydd polisïau a gweithdrefnau darparwyr yn amrywio yn dibynnu ar eu rheoliadau academaidd eu hunain a'r cyd-destun ehangach, gan gynnwys maint a chyfansoddiad y corff myfyrwyr, ond dylent fod yn gyson â'r Fframwaith. Mae'r Fframwaith yn ffurfio sail i sut rydym yn ystyried cwynion a gyflwynir i ni.

5. Mae'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd wedi nodi bod gweithdrefnau yn fwy tebygol o gydymffurfio â chyfraith defnyddwyr os ydynt yn dilyn canllawiau a gyhoeddwyd gan Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol neu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban. Rydym yn argymell bod pob darparydd, ynghyd â'i fyfyrwyr, yn cymharu ei brosesau cwynion ac apeliadau academaidd ei hun â'r Fframwaith i sicrhau bod rhesymau cadarn dros unrhyw wahaniaethau.

6. Rydym wedi nodi deg egwyddor graidd ar gyfer datblygu a gweithredu gweithdrefnau effeithiol.

Mae gweithdrefnau da yn:

- Hygyrch a chlir
- Teg, annibynnol a chyfrinachol
- Cynhwysol
- Hyblyg, cymesur ac amserol

ac maent yn

- Gwella profiad myfyrwyr

Mae'r egwyddorion hyn yn sail i'r Fframwaith.

Beth yw cwyn?

7. At ddibenion y Fframwaith hwn, cwyn myfyriwr yw:

> "mynegiant o anfodlonrwydd gan un neu fwy o fyfyrwyr ynghylch rhywbeth mae darparydd wedi'i wneud neu heb ei wneud, neu am safon y gwasanaeth a ddarperir gan y darparydd neu ar ei ran."

Mae rhai darparwyr yn defnyddio gwahanol derminoleg, gan gyfeirio er enghraifft at "bryderon", "achwyniadau" neu "gyflwyno achos".

8. Mae enghreifftiau o faterion y gallai myfyrwyr eu codi fel cwynion yn cynnwys:

- methiant ar ran y darparydd i gyflawni dyletswyddau gan gynnwys y rhai a amlinellir mewn llawlyfrau cyrsiau/myfyrwyr neu siarter y myfyrwyr
- gwybodaeth gamarweiniol neu anghywir mewn prosbectws neu ddeunydd hyrwyddo a gwybodaeth arall a gyhoeddir gan y darparydd
- pryderon ynghylch y rhaglen ddysgu, yr addysgu neu'r weinyddiaeth gan gynnwys, lle bo'n berthnasol, yr hyn a gyflwynir gan sefydliad sy'n bartner i'r darparydd
- ansawdd gwael adnoddau neu gyfleusterau dysgu
- gwasanaethau o safon wael
- digwyddiadau sy'n tarfu'n sylweddol ar ddarpariaeth arferol cwrs, gwasanaeth neu agwedd arall ar brofiad y myfyriwr, megis gweithredu diwydiannol neu argyfwng iechyd cyhoeddus
- bwlio neu aflonyddu gan fyfyriwr arall neu aelod o staff (os nad oes gan y darparydd weithdrefn ar wahân sy'n galluogi myfyrwyr i godi'r mathau hyn o bryderon).
- pryderon am bolisïau neu weithdrefnau'n ymwneud â chymorth ariannol, prosesau mewnfudo neu gymorth lles
- pryderon am wasanaeth a ddarperir gan sefydliadau neu gontractwyr eraill ar ran y darparydd y mae'r myfyriwr yn teimlo sydd wedi effeithio ar ei brofiad dysgu.

9. Mae enghreifftiau o faterion nad ydynt fel arfer yn cael eu trin fel cwynion yn cynnwys:

- pryder ynghylch penderfyniad a wnaed gan gorff academaidd ynghylch cynnydd, asesiad academaidd a dyfarniadau myfyrwyr, a fyddai fel arfer yn cael eu hystyried o dan y broses apeliadau academaidd.
- pryder a godwyd gan fyfyriwr am ganlyniad ei broses ddisgyblu ei hun. (Ar ddiwedd unrhyw broses apelio, gallai'r myfyriwr ddod â'i gŵyn atom ni.
- pryder ynghylch penderfyniad a wnaed o dan reoliadau penodol eraill, fel addasrwydd i ymarfer. (Ar ddiwedd unrhyw broses apelio, gallai'r myfyriwr gwyno i ni.)
- materion yn ymwneud â'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr, sydd â'i weithdrefnau cwyno ei hun.

10. Bydd cwyn myfyriwr fel arfer yn ymwneud â rhywbeth sy'n cael effaith uniongyrchol ar y sawl sy'n gwneud y gŵyn. Pan fydd gan fyfyriwr bryder mwy cyffredinol am bolisïau neu weithredoedd darparydd, efallai y bydd ffyrdd eraill o godi'r mater. Er enghraifft, gallai corff cynrychioli myfyrwyr drafod pryderon a godwyd gan fyfyrwyr unigol yn rheolaidd gydag uwch arweinwyr ar ran y corff myfyrwyr cyfan.

11. Mae'n arfer da caniatáu i fyfyrwyr godi unrhyw fater fel cwyn lle nad oes prosesau ffurfiol eraill i'r myfyriwr gael ymateb i'w bryder.

Beth yw apêl academaidd?

12. At ddibenion y Fframwaith hwn, diffinnir apêl academaidd fel:

> "her neu gais am ailystyried penderfyniad gan gorff academaidd sy'n gwneud penderfyniadau ar gynnydd, asesu a dyfarnu cymwysterau myfyrwyr. Gall hyn gynnwys cais i newid marciau neu benderfyniadau ynghylch gwneud cynnydd, neu ddosbarthiadau ar gyfer cymwysterau terfynol."

13. Mae apêl academaidd yn ymwneud â chanlyniad asesiad neu arholiad, neu gynnydd myfyriwr, a gall fod yn seiliedig ar:

- anghysondeb o ran gweithdrefnau'r broses asesu
- tuedd neu ganfyddiad rhesymol o duedd
- amgylchiadau a effeithiodd ar berfformiad y myfyriwr lle, am reswm da, na chafodd y corff academaidd wybod am ffactor sylweddol yn ymwneud ag asesu myfyriwr pan wnaeth ei benderfyniad gwreiddiol.
- her i ganlyniad cais gan fyfyriwr am ystyriaeth ychwanegol o amgylchiadau personol sydd wedi effeithio ar ei berfformiad (os nad yw gweithdrefnau'r darparydd ar gyfer ymateb i geisiadau am ystyriaeth ychwanegol yn cynnwys cam apelio).

14. Nid yw gweithdrefnau apêl academaidd y rhan fwyaf o ddarparwyr yn caniatáu i fyfyrwyr gwestiynu'r sut y mynegir barn academaidd; hynny yw, penderfyniad a wneir gan staff academaidd ynghylch ansawdd y gwaith ei hun neu'r meini prawf a ddefnyddir ar gyfer marcio'r gwaith (yn hytrach na'r broses weinyddol ar gyfer marcio).

15. Mae angen i'r darparydd nodi'n glir yr hyn y mae ei broses apeliadau academaidd yn ei gynnwys a'r seiliau y gall myfyriwr wneud apêl academaidd arnynt.

16. Mae gan fyfyrwyr yr hawl i apelio yn erbyn canlyniad gweithdrefnau mewnol eraill megis prosesau disgyblu ac addasrwydd i ymarfer. Er mwyn osgoi dryswch, mae'n arfer da i'r gweithdrefnau hynny gynnwys llwybr apelio ar wahân, yn hytrach na defnyddio'r broses apelio academaidd.

17. Pan fydd myfyriwr yn cwyno i ni ar ddiwedd prosesau mewnol y darparydd addysg uwch, rydym yn cyfeirio ato fel cwyn pa bynnag broses fewnol y mae'r myfyriwr wedi'i dilyn. Mae hyn yn unol ag iaith Deddf Addysg Uwch 2004.

Pwy all wneud cwyn neu apêl academaidd?

18. Mae gweithdrefnau cwynion ac apeliadau academaidd darparydd ar gyfer ei fyfyrwyr. Mae'r term "myfyriwr" yn cyfeirio at fyfyrwyr, hyfforddeion neu brentisiaid sydd wedi cofrestru neu ymrestru ar eu cwrs. Mae hefyd yn cynnwys y rhai sydd wedi gadael darparydd yn ddiweddar. Mae'n arfer da i ddarparwyr osod terfynau amser i fyfyrwyr wneud cwynion neu gyflwyno apeliadau, unwaith nad ydynt bellach yn fyfyriwr. Dylai darparwyr weithredu'r terfyn amser yn hyblyg, a bod yn barod i ystyried a oes gan unrhyw gyn-fyfyriwr reswm da dros wneud eu cwyn neu apêl ar ôl yr amser hwn.

19. Dylai myfyrwyr fod yn hyderus na fyddant dan anfantais wrth wneud cwyn, ac ni ddylai fod angen gwneud cwyn yn ddienw. Gall darparydd benderfynu ystyried cwyn ddienw os oes rhesymau da dros ymchwilio i'r mater, er enghraifft oherwydd bod y gŵyn yn codi materion diogelu, neu faterion a allai effeithio ar nifer o fyfyrwyr neu adran neu gwrs cyfan. Dylai darparwyr egluro i bob myfyriwr y gallai codi pryder yn ddienw newid y ffordd y gall y darparydd ymchwilio i'r mater, a chyfyngu ar sut y gall ymateb i'r myfyrwyr dan sylw a chynnig cefnogaeth iddynt. Er enghraifft, ni fydd darparydd fel arfer yn gallu cyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau os nad yw'n gwybod pwy wnaeth y gŵyn, felly mae'n bosibl na fydd y myfyriwr yn gallu dod â'i gŵyn atom ni. Dylai darparwyr esbonio i fyfyrwyr bod cwynion nad ydynt yn ddienw yn dal i gael eu trin yn gyfrinachol cyn belled â bo modd gwneud hynny.

20. Er mwyn cyflwyno cwyn i SDA, rhaid i fyfyriwr fod wedi cofrestru mewn darparydd sy'n aelod o'n Cynllun. Gall fod gan ddarparwyr brosesau ar wahân i ymgeiswyr wneud cwyn neu herio penderfyniadau ynghylch pwy i'w derbyn ar gwrs. Gall darparwyr ddewis gweithredu egwyddorion y Fframwaith hwn yn y prosesau hynny, ond ni chaiff pobl sydd dim ond yn ymgeiswyr, ac nad ydynt yn fyfyrwyr cofrestredig, ddod â chwyn atom ar ddiwedd y prosesau hynny.

21. Yn yr un modd, efallai y bydd gan ddarparwyr brosesau cwyno ar wahân i fynd i'r afael â materion a godwyd gan aelodau o'r cyhoedd neu aelodau o staff; serch hynny, dim ond myfyrwyr all gwyno i SDA.

22. Mae llawer o ddarparwyr yn cyflwyno cyrsiau sy'n arwain at gymwysterau ar draws yr ystod lawn o lefelau o fewn Fframweithiau'r DU ar gyfer Cymwysterau AU. Mae'n arfer da darparu llwybr cwyno neu apelio i fyfyrwyr beth bynnag fo lefel eu hastudiaeth. Mae'n bwysig bod darparwyr yn cyfeirio myfyrwyr at y broses gywir ar gyfer eu lefel a math o astudiaeth a'u cyfeirio at SDA pan fo hynny'n berthnasol.

Cynrychiolaeth

23. Fel arfer bydd myfyrwyr yn gallu cyflwyno cwyn neu apêl academaidd eu hunain. Fodd bynnag, efallai y bydd achosion lle mae myfyriwr yn methu neu'n amharod i gyflwyno cwyn neu apêl academaidd heb gymorth. Mae'n rhesymol i ddarparwyr wrthod derbyn cwynion gan drydydd parti oni bai eu bod yn gweithredu fel cynrychiolydd y myfyriwr sydd dan sylw. Fel arfer mae'n briodol gofyn i'r myfyriwr gadarnhau ei gydsyniad cyn derbyn cwyn neu apêl gan drydydd parti ar ei ran.

24. Mae'n arfer da i reoliadau'r darparydd ganiatáu i fyfyrwyr gael eu cynorthwyo, eu cynghori neu eu cynrychioli gan drydydd parti, er enghraifft swyddog neu gynghorydd o gorff cynrychioli myfyrwyr. Os oes gan fyfyriwr gynrychiolydd, ni ddylai hynny oedi'r broses.

25. Gall y darparydd roi enghreifftiau o bwy all, neu na all, weithredu fel cynorthwyydd neu gynrychiolydd ar gyfer y myfyriwr, ac egluro beth fydd ei rôl yn y broses fel arfer. Fodd bynnag, bydd angen i'r darparydd weithredu ei bolisi arferol yn hyblyg, er enghraifft i wneud addasiadau rhesymol, neu oherwydd y gallai beri anfantais i'r myfyriwr pe bai'r gofynion yn cael eu gweithredu'n gaeth.

26. Nid oes i weithdrefnau cwyno ac apeliadau mewnol darparwyr yr un lefel o ffurfioldeb â llys barn. Yn y rhan fwyaf o achosion ni fydd yn angenrheidiol, yn briodol nac yn ddefnyddiol i fyfyriwr na'r darparydd gael cynrychiolaeth gyfreithiol yn ystod cwyn. Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol iawn y byddai cynrychiolaeth gyfreithiol mewn gwrandawiad apêl academaidd yn briodol. Gallai cyfranogiad cynrychiolydd cyfreithiol newid natur y weithdrefn neu ohirio'r broses. Ond pan fo myfyriwr yn gofyn am gael defnyddio cynrychiolydd cyfreithiol, dylai'r darparydd ystyried yn ofalus a fyddai'n rhesymol o dan amgylchiadau penodol yr achos caniatáu iddo wneud hynny. Nid yw'n arfer da gwahardd myfyrwyr rhag defnyddio cynrychiolaeth gyfreithiol yn gyfan gwbl.

27. Fel arfer nid oes rhwymedigaeth ar ddarparwyr i gyfrannu at gostau cynrychiolaeth gyfreithiol neu gynrychiolaeth arall myfyriwr. Fodd bynnag, gall fod yn briodol i ddarparwyr ystyried gwneud hynny pan fo angen rhyw fath o gynrychiolaeth i atal anfantais yn achos myfyrwyr anabl. Mae hyn oherwydd bod yn rhaid i'r darparydd wneud ei weithdrefnau yn hygyrch. Ni ddylid disgwyl i fyfyrwyr ddefnyddio adnoddau cymorth personol a fwriadwyd ar gyfer eu gwaith academaidd, wedi'u hariannu gan Lwfans Myfyrwyr Anabl, at ddiben cwynion neu apeliadau.

Astudiaeth Achos 1: Darparydd yn cyfrannu at gost cynrychiolaeth myfyriwr

Mae myfyriwr awtistig yn cwyno i'w ddarparydd ynghylch mynediad at offer arbenigol mewn labordy a'i ryngweithio ag arweinydd y modiwl. Mae'r myfyriwr yn ei chael hi'n anodd mynegi ei gŵyn, ac mae'r meddwl am gyfarfod i drafod y gŵyn yn ei lethu'n llwyr. Mae cynghorydd myfyrwyr yng nghorff cynrychioli myfyrwyr y darparydd yn helpu'r myfyriwr i gwblhau'r ffurflen gwyno ac yn ei gynorthwyo drwy'r broses gychwynnol. Mae'r myfyriwr wedi cael cymorth o'r blaen gan fudiad sy'n cynorthwyo oedolion awtistig i lywio prosesau ffurfiol fel anghydfod ynghylch cyflogaeth neu lety. Mae'r myfyriwr am ddefnyddio'r cymorth hwn eto. Mae'r darparydd yn cytuno i gyfrannu at gost cynrychiolydd sydd â phrofiad o gynnig cymorth i oedolion awtistig fynychu'r cyfarfod cwynion gyda'r myfyriwr.

Cefnogaeth

28. Mae myfyrwyr yn aml yn ddibrofiad wrth godi pryderon yn annibynnol, o fewn strwythurau ffurfiol. Mae'n bosibl nad ydynt wedi cael profiadau cadarnhaol gyda chyrff eraill ag awdurdod dros agweddau eraill ar eu bywydau. Efallai y byddant yn rhagweld y bydd y broses yn wrthdrawiadol, ac yn poeni am sut y bydd staff yn ymateb iddynt wrth iddynt godi eu pryderon; hefyd y gallai gael effeithiau negyddol ar eu hastudiaethau a'u gyrfa. Mae'n bwysig bod darparwyr yn cymryd camau i gynnig sicrwydd ar y pwyntiau hyn. Er enghraifft, gall darparwyr esbonio sut mae gweithdrefnau marcio a chymedroli yn gweithredu fel arfer, gan roi sicrwydd na all aelod o staff ostwng graddau myfyriwr oherwydd ei fod wedi gwneud cwyn. Gall darparwyr annog diwylliant o wrando ar adborth a rhannu gyda myfyrwyr y camau y maent wedi'u cymryd i ymateb i bryderon myfyrwyr. Os yw'r broses gwyno yn rhan o'r diwylliant cadarnhaol ehangach hwn, gall fod yn llai brawychus.

29. Gall myfyrwyr fod yn bryderus y gallai cyflwyno cwyn na chaiff ei chadarnhau arwain at gamau gweithredu yn eu herbyn o dan weithdrefnau ymddygiad, disgyblu neu addasrwydd i ymarfer. Mae'n bwysig sicrhau myfyrwyr na fyddant yn cael eu cosbi am godi cwyn am rywbeth y maent yn wirioneddol bryderus yn ei gylch, hyd yn oed os yw'r pryderon hynny'n ddi-sail yn y pen draw.

30. Mae'n arfer da sicrhau bod ffynonellau cyngor ac arweiniad, gydag adnoddau da ar eu cyfer, ar gael i fyfyrwyr. Yn aml bydd y cymorth hwn wedi'i leoli o fewn corff cynrychioli myfyrwyr y darparydd ei hun, neu o fewn corff cynrychioli myfyrwyr arall y mae myfyrwyr y darparydd yn gallu cael mynediad ato. Lle nad oes corff cynrychioli myfyrwyr, dylai darparwyr sicrhau bod aelodau staff sy'n annibynnol ar destun y gŵyn neu'r apêl yn gallu rhoi cyngor ac arweiniad i fyfyrwyr ynghylch y broses.

31. Mae rhai gwasanaethau cymorth yn gallu cynnig gwasanaethau eiriolaeth a allai gynnwys helpu myfyriwr i baratoi cyflwyniadau ysgrifenedig, mynychu gwrandawiadau a siarad ar ran y myfyriwr. Mae gwasanaethau eraill wedi'u targedu'n fwy at alluogi'r myfyriwr i weithredu'n annibynnol. Sut bynnag mae'r gwasanaeth wedi'i strwythuro, gall fod yn ddefnyddiol archwilio'r materion canlynol gyda'r myfyriwr:

    - Sut mae'r broses yn gweithio? Beth fydd angen i'r myfyriwr ei wneud, pa derfynau amser y bydd angen iddo weithredu o fewn iddynt, a pha mor hir mae'r broses yn debygol o gymryd?
    - Pa dystiolaeth all y myfyriwr ei darparu i ategu ei safbwynt? Pwy all gyflenwi'r dystiolaeth hon?
    - Pa ganlyniad mae'r myfyriwr ei eisiau? Ydy hyn yn realistig?
    - Beth all y myfyriwr ei wneud tra bo'r achos yn mynd rhagddo er mwyn rhoi ei hun yn y sefyllfa orau wedyn? Gall fod yn ddefnyddiol meddwl beth fydd yn digwydd os bydd achos y myfyriwr yn llwyddiannus, a hefyd beth fydd yn digwydd os na fydd yn llwyddiannus. Mae hyn yn arbennig o bwysig os gallai fod effaith ar gyfleoedd i ailadrodd asesiadau neu barhau i ymwneud â chyfleoedd dysgu arbenigol fel lleoliadau gwaith.
    - Oes yna faterion ehangach wedi'u codi y mae'r myfyriwr angen cymorth i ymdrin â nhw? Er enghraifft, a yw penderfyniad academaidd wedi cael effaith ar hawliau ariannol y myfyriwr, ei drefniadau ar gyfer llety neu statws fisa? Gall fod yn briodol cyfeirio myfyrwyr at ffynonellau cyngor arbenigol yn y meysydd hyn.
    - A oes angen cymorth ar y myfyriwr gyda'i les meddyliol neu gorfforol? Gall fod yn briodol cyfeirio myfyrwyr at ffynonellau cymorth ychwanegol.

Y broses

Trosolwg

32. Dylai fod gan ddarparwyr weithdrefnau cwynion ac apeliadau academaidd ar wahân. Mae'n arfer da i'r gweithdrefnau hyn gynnwys:
    - cyfle i ddatrys y mater yn gynnar ar lefel leol
    - cam ffurfiol ar gyfer ymchwilio a phenderfynu ar gwynion neu apeliadau
    - cam adolygu

33. **Datrysiad cynnar:** y nod yw mynd i'r afael â phryderon syml yn gyflym ac yn lleol, er enghraifft ar lefel ysgol neu gyfadran, cyn i fyfyriwr wneud cwyn neu apêl swyddogol. Gallai hyn gynnwys, er enghraifft, trafodaeth wyneb-yn-wyneb gyda'r myfyriwr i esbonio penderfyniad, neu ofyn i aelod priodol o staff, neu gyfryngwr neu gymodwr, ddelio â'r mater. Lle bo hynny'n gymesur, dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi'r canlyniad.

34. **Y cam ffurfiol:** fe'i defnyddir pan fo myfyriwr yn anfodlon â chanlyniad datrysiad cynnar, neu mewn achosion lle nad yw datrysiad cynnar yn bosibl neu'n addas oherwydd natur, cymhlethdod neu ddifrifoldeb yr achos. Dylid ymdrin â'r cam ffurfiol gan bobl nad ydynt wedi ymwneud â'r achos yn y gorffennol, ac (yn achos cwynion) gall gynnwys cyfryngu neu gymodi lle bo hynny'n briodol. Dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi'r canlyniad ar ddiwedd y cam hwn.

35. **Y Cam adolygu:** dyma pryd gall myfyriwr apelio at lefel uwch o fewn y darparydd am adolygiad o'r broses ar gyfer y cam ffurfiol er mwyn sicrhau bod gweithdrefnau priodol wedi cael eu dilyn a bod y penderfyniad yn rhesymol. Nid oes angen ailystyried y materion eu hunain o reidrwydd yn ystod y cam hwn. Dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi ei benderfyniadau ar ddiwedd y cam hwn.

Prydlondeb

36. Mae gan bob darparydd ei amserlenni a'i derfynau amser ei hun ar gyfer y camau ffurfiol ac adolygu. Mae'n arfer da i ddarparwyr gwblhau'r broses o ystyried cwyn neu apêl academaidd ffurfiol ac unrhyw adolygiad cysylltiedig o fewn 90 diwrnod calendr. Mae'r amserlen 90 diwrnod yn ei gwneud yn ofynnol i fyfyrwyr weithredu o fewn unrhyw derfynau amser a bennir gan y darparydd ar gyfer cyflwyno gwybodaeth neu dystiolaeth.

37. Weithiau bydd amgylchiadau pan fydd angen i'r darparydd ymestyn y cyfnod hwn, a hynny am reswm da. Mewn achos o'r fath, dylai'r darparydd roi gwybod i'r myfyriwr a'i hysbysu'n rheolaidd ynglŷn ag unrhyw gynnydd. Mae'n bwysig meddwl am unrhyw resymau pam y gallai cwyn neu apêl myfyriwr fod yn fater brys, a chofio y gall lefel brys unrhyw fater newid mewn ymateb i ffactorau allanol megis pwyntiau dilyniant.

38. Mae'n arfer da rhoi gwybodaeth i fyfyrwyr am unrhyw gamau y mae angen iddynt eu cymryd i gynnal eu safle tra bod y materion yn dal i gael eu hystyried (er enghraifft, i wneud yn siŵr nad ydynt yn methu unrhyw derfynau amser ar eu cwrs neu gyfle i ailsefyll) ac i gyfeirio myfyrwyr at unrhyw ffynonellau cyngor.

39. Mae'n arfer da i weithdrefnau osod terfynau amser ar gyfer cyflwyno cwynion ac apeliadau academaidd, a bod y terfynau amser hyn yn cael eu cyfathrebu'n glir i fyfyrwyr. Mae hefyd yn arfer da cyfeirio myfyrwyr at y terfynau amser perthnasol ar gyfer cam nesaf y broses wrth ddweud wrthynt beth yw'r penderfyniad yn ystod pob cam.

40. Wrth osod terfynau amser, bydd angen i'r darparydd sicrhau bod gan fyfyriwr neu gyn-fyfyriwr gyfnod rhesymol i gyflwyno'i gŵyn neu apêl a cheisio cymorth neu gyngor os yw'n dymuno gwneud hynny. Ond gall fod yn heriol ymchwilio neu ymateb i gwynion neu apeliadau a wneir ymhell ar ôl i'r materion godi, er enghraifft oherwydd y gallai unigolion allweddol fod wedi symud ymlaen neu efallai nad yw cofnodion pwysig ar gael mwyach. Wrth benderfynu a ddylid derbyn cwyn neu apêl hwyr, mae angen i'r darparydd ystyried amgylchiadau unigol y myfyriwr, natur a difrifoldeb y materion y mae'n eu codi, ac a yw'n dal yn rhesymol bosibl ymchwilio i'r digwyddiadau.

41. Dylai darparwyr weithredu terfynau amser yn hyblyg pan fydd gan y myfyriwr reswm da, a ddylai gael ei ategu gan dystiolaeth fel arfer, dros wneud ei gŵyn neu apêl academaidd yn hwyr. Mae'n arfer da i ddarparydd gadw cofnod o pam ei fod wedi derbyn cwyn neu apêl yn hwyr.

42. Dylai darparwyr feddwl bob amser am eu rhwymedigaethau o dan y ddeddfwriaeth cydraddoldeb wrth ystyried a oes rhesymau eithriadol dros dderbyn cwyn neu apêl academaidd y tu allan i'r terfyn amser arferol, neu a fyddai'n rhesymol gwneud addasiadau i weithdrefnau arferol y darparydd. Os yw'r darparydd yn gwybod bod myfyriwr yn anabl, ni fydd fel arfer yn briodol gofyn i'r myfyriwr am dystiolaeth o hyn eto pan fydd yn gofyn am addasiad i'r broses. Dylai'r darparydd drafod gyda'r myfyriwr pa addasiadau y gallai fod eu hangen yn rhesymol. Dylai'r darparydd gael cyngor gan ei dîm cymorth anabledd lle bo'n briodol.

Astudiaeth Achos 2: Cyflwyniad hwyr - y Ddeddf Cydraddoldeb

Mae gan fyfyriwr anawsterau iechyd meddwl ac mae'n derbyn cymorth gan dîm cymorth anabledd y darparydd. Mae'r myfyriwr yn cyflwyno apêl academaidd i'r darparydd ar y sail ei fod wedi methu â sefyll ei arholiadau oherwydd ei anawsterau iechyd meddwl parhaus. Mae'r apêl yn hwyr ac mae'r myfyriwr yn dweud mai'r rheswm am hyn yw ei fod yn ei chael yn anodd gweithredu o fewn i derfynau amser oherwydd ei anabledd. Ategir hyn gan y tîm cymorth anabledd. Dylai'r darparydd ystyried a yw ei weithdrefnau apêl yn rhoi'r myfyriwr o dan anfantais o ganlyniad i'w anabledd, ac a fyddai'n rhesymol addasu'r gweithdrefnau hynny, er enghraifft drwy dderbyn yr apêl yn hwyr, er mwyn dileu'r anfantais honno.

Datrysiad cynnar

43. Mae gan systemau trin cwynion effeithiol elfen leol, anffurfiol a all ddatrys pryderon myfyrwyr cyn iddynt ddatblygu'n gwynion ffurfiol. Gall annog myfyrwyr i godi pryderon cyn gynted â phosibl helpu i'w datrys cyn iddynt dyfu'n broblem fwy. Mewn rhai achosion mae'n bosibl y bydd yr aelodau staff sy'n ymwneud â'r gŵyn neu'r apêl yn gallu helpu i'w datrys yn gynnar.

44. Gellir mynd i'r afael â rhai pryderon yn foddhaol drwy brosesau sy'n bodoli eisoes megis casglu adborth neu drwy drafod â chynrychiolwyr academaidd myfyrwyr. Dylid dweud wrth fyfyrwyr sut i godi cwyn unigol os nad yw'r dulliau hyn yn datrys eu pryderon.

45. Mae darparwyr wedi datblygu nifer o ffyrdd effeithiol o ddatrys pryderon cyffredin myfyrwyr. Mae'r rhain yn cynnwys:

- rhoi mwy o wybodaeth neu eglurhad manylach
- awgrymu atebion
- dangos cydymdeimlad a dealltwriaeth pan nad oes datrysiad amlwg
- Ymddiheuro os yw'n ymddangos yn briodol gwneud hynny
- cynnig cymodwyr o blith myfyrwyr a staff.

46. Fel arfer nid yw'n bosibl herio penderfyniadau ynghylch marciau, dilyniant a dosbarthiad yn anffurfiol ar ôl iddynt gael eu cadarnhau gan y corff priodol, megis bwrdd arholi. Y rheswm am hyn yw mai anaml y bydd gan unigolion yr awdurdod i wrthdroi'r penderfyniadau hynny heb ymgynghori â'r corff hwnnw. Ond mae llawer o ddarparwyr yn cynnig cyfle i fyfyrwyr ofyn am eglurhad o asesiad neu benderfyniad bwrdd arholi, neu i drafod eu pryderon gydag aelod penodol o staff, er enghraifft mewn 'Cymhorthfa Ganlyniadau' ar ôl cyhoeddi'r canlyniadau. Gall dangos i'r myfyriwr sut mae marciau wedi'u cyfrifo ac egluro'r broses farcio a chymedroli helpu myfyriwr i dderbyn canlyniad siomedig. Gall esbonio canlyniadau tebygol y broses apelio academaidd helpu'r myfyriwr i benderfynu a ddylai wneud apêl ffurfiol neu beidio. Gallai fod yn ddefnyddiol i ddarparwyr roi gwybodaeth i fyfyrwyr am yr opsiynau anffurfiol hyn ochr-yn-ochr â'r broses apelio ffurfiol.

47. Gallai myfyriwr godi ei bryder neu gŵyn gydag unrhyw aelod o staff, felly mae angen i bob aelod o staff fod yn ymwybodol o weithdrefn gwyno'r darparydd a sut i drin a chofnodi pryderon yn y cam datrys cynnar. Dylent hefyd fod yn ymwybodol o bwy i gyfeirio atynt os nad ydynt mewn sefyllfa i ymdrin â'r mater yn bersonol. Dylai'r darparydd annog pob aelod o staff i geisio datrys pryderon yn gyflym, ac mor agos â phosibl at bwynt cyflwyno'r gwasanaeth.

48. Dylai darparwyr gymryd camau priodol i wneud yn siŵr bod pob aelod staff perthnasol yn ymwybodol o'r canlynol:

- y gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd
- sut i drin a chofnodi pryderon yn y cam datrys cynnar
- manteision ceisio datrys pryderon ac ymholiadau yn gynnar ac mor lleol (o fewn eu hadran) â phosibl
- eu cylch gorchwyl neu awdurdod unigol i geisio datrys unrhyw bryderon neu ymholiadau y gellir gofyn iddynt ymdrin â hwy
- at bwy y gallant gyfeirio pryder neu gwestiwn os nad ydynt mewn sefyllfa i ymdrin â'r mater yn bersonol.

49. Gallai cwestiynau i'w hystyried wrth geisio datrys pryderon yn gynnar gynnwys:

- A yw hwn yn gŵyn neu'n apêl academaidd A ddylid cyfeirio'r myfyriwr at weithdrefn arall?
- Beth yn benodol yw natur y pryder a pha agwedd(au) o'r darparydd sydd dan sylw?
- Pa ganlyniad y mae'r myfyriwr yn gobeithio amdano ac a ellir ei gyflawni?
- A yw'r pryder yn syml ac yn debygol o gael ei ddatrys gydag ond ychydig neu ddim gwaith ymchwilio?
- A ellir ei ddatrys yn y fan a'r lle drwy gynnig eglurhad, datrysiad amgen neu ymddiheuriad?
- A all rhywun arall helpu i ddatrys y mater? A oes angen rhywun ag arbenigedd neu hyfforddiant penodol i ddatrys y mater?

- A fyddai cyfryngu neu gymodi cyfrinachol yn ddefnyddiol, ac a yw'r myfyriwr a'r darparydd yn barod i wneud hynny?
- Pa gymorth neu gefnogaeth y gellir eu darparu i'r myfyriwr wrth symud hyn ymlaen?

50. Fel arfer ni ddylai fod angen i fyfyrwyr ddefnyddio ffurflen benodol na chodi pryder anffurfiol yn ysgrifenedig, er efallai y bydd rhai yn dewis gwneud hynny. Gall darparwyr ofyn i fyfyrwyr grynhoi neu egluro rhannau allweddol o'u pryder yn ysgrifenedig os yw'n aneglur. Fel arfer ni ddylid gofyn i fyfyrwyr ddarparu tystiolaeth sylweddol yn ystod datrysiad anffurfiol. Os na ellir datrys y mater heb gasglu tystiolaeth helaeth, y peth gorau fel arfer fydd symud ymlaen i'r cam ffurfiol.

51. Pa bynnag fecanwaith ar gyfer datrys cynnar a ddefnyddir, dylai myfyrwyr allu mynegi eu pryderon a theimlo bod rhywun wedi gwrando arnynt. Gall fod yn bosibl datrys y pryder drwy ddarparu esboniad yn y fan a'r lle o pam y digwyddodd yr hyn sydd dan sylw a/neu (lle bo'n briodol) ymddiheuriad ac esboniad o'r hyn a wneir i atal sefyllfa debyg rhag digwydd yn y dyfodol. Efallai y bydd darparwyr am gynghori staff ynghylch cyflwyno a chofnodi ymddiheuriadau, yn ogystal â lleddfu unrhyw bryderon bod ymddiheuriad yn creu atebolrwydd cyfreithiol.

52. Os yw cyfrifoldeb am y mater a godwyd yn rhan o faes gwaith yr aelod staff, dylent geisio ei ddatrys, a hynny mewn ymgynghoriad â'r myfyriwr. Os yw'r cyfrifoldeb yn rhywle arall, dylai'r aelod staff fel arfer weithio gyda'r cydweithwyr perthnasol i helpu â datrys pryder y myfyriwr, yn hytrach na dim ond trosglwyddo'r myfyriwr i swyddfa arall. Lle nad yw hyn yn bosibl neu'n anaddas, a bod y myfyriwr yn cael ei gynghori i gysylltu â swyddfa arall, mae'n arfer da cyflwyno'r myfyriwr i'r person a fydd yn ystyried y pryder neu drefnu apwyntiad i'r myfyriwr gyfarfod â nhw cyn gynted â phosibl.

53. Lle mae'n eglur nad yw datrysiad cynnar yn briodol neu'n bosibl, a bod angen i bryder y myfyriwr symud i'r cam ffurfiol, dylid cyfeirio'r myfyriwr at y weithdrefn berthnasol heb oedi. Dylid cynghori'r myfyriwr i lenwi'r ffurflen briodol gan roi manylion llawn y gŵyn neu apêl academaidd, ynghyd ag unrhyw ddogfennau neu wybodaeth berthnasol. Mae'n arfer da rhoi gwybod i'r myfyriwr ynghylch unrhyw derfynau amser ar gyfer cyflwyno cwyn neu apêl, hefyd ble a sut i gael gafael ar gyngor a chymorth, er enghraifft, undeb y myfyrwyr neu gynrychiolydd myfyrwyr, y ganolfan gynghori myfyrwyr, cymdeithas broffesiynol neu'r undeb llafur perthnasol.

54. Mae'n arfer da i gofnodi'r camau a gymerwyd i ystyried a datrys y pryder, y penderfyniad, ynghyd â manylion cryno o'r hyn a gyfathrebwyd i'r myfyriwr, a pha bryd y gwnaed hynny. Gall hyn wedyn fod ar gael i'r rhai sy'n ymdrin ag unrhyw gŵyn ffurfiol yn nes ymlaen.

55. Ar ddiwedd ymgais i ddatrys yr achos yn gynnar, a lle bo'n briodol, dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi'r canlyniad.

Astudiaeth Achos 3: Datrys apêl academaidd yn gynnar:

Mae myfyriwr yn poeni am ganlyniad ei arholiad ac mae am gyflwyno apêl academaidd. Mae rheoliadau'r darparydd ar gyfer ymdrin ag apeliadau'n cynnwys proses datrys cynnar lle gall myfyrwyr drafod pryderon ynghylch canlyniadau asesiadau gydag aelod o staff. Mae'r myfyriwr yn cael cyfarfod gyda Phennaeth ei Adran ac maent yn trafod pryderon y myfyriwr. Mae Pennaeth yr Adran yn egluro sut y cafodd yr asesiad ei farcio a'i gymedroli, ac yn gwirio bod y marciau a ddyfarnwyd wedi'u cofnodi'n gywir ar y gronfa ddata canlyniadau. Caiff y myfyriwr sicrwydd fod yr asesiad wedi'i farcio'n deg a bod y marciau wedi'u cofnodi'n gywir. Mae Pennaeth yr Adran yn egluro sut y gall y myfyriwr apelio os yw'n dal i fod yn anfodlon. Gwneir cofnod o'r cyfarfod.

Astudiaeth Achos 4: Datrys cwyn yn gynnar

Mae myfyriwr yn dweud wrth ei diwtor personol fod un o'i ddarlithwyr yn aml yn hwyr i ddarlithoedd a bod y deunyddiau ar gyfer y ddarlith o ansawdd gwael iawn. Mae'r tiwtor personol yn dweud wrth y myfyriwr mai Pennaeth yr Adran yw'r person gorau i ymchwilio i'w gŵyn ac yn trefnu iddynt gyfarfod. Mae Pennaeth yr Adran yn cyfarfod â'r myfyriwr a'r darlithydd. Mae'r darlithydd yn ymddiheuro am fod yn hwyr ar ddau achlysur ond yn egluro pam, yn ei farn ef, fod y deunyddiau ar gyfer y ddarlith o safon uchel. Nid yw'r myfyriwr yn hapus â'r ymddiheuriad ac esboniad y darlithydd. Mae Pennaeth yr Adran yn penderfynu y dylid ymchwilio'n ffurfiol i'r gŵyn. Mae'n esbonio i'r myfyriwr sut i wneud cwyn ffurfiol a beth yw'r terfyn amser; yna mae'n anfon dolen i'r ffurflen gwyno at y myfyriwr.

Cwyn neu apêl academaidd ffurfiol

56. Mae'r broses ffurfiol yn cael ei chychwyn:

- pan fo'r myfyriwr yn dechrau'r broses ffurfiol oherwydd bod ganddo reswm da dros beidio â bod eisiau ymwneud â datrysiad cynnar
- pan geisiwyd datrysiad cynnar, ond bod y myfyriwr yn dal i fod yn anfodlon ac yn mynd ati i gychwyn y broses ffurfiol yn unol â gweithdrefnau'r darparydd
- pan fo'r materion a godwyd yn gymhleth ac yn gofyn am ymchwiliad manwl, er enghraifft lle mae cwyn yn ymwneud ag ymddygiad aelodau staff neu'n cwmpasu nifer o wahanol ddigwyddiadau
- pan fo'r darparydd yn penderfynu y dylid ystyried cwyn y myfyriwr ar y cam ffurfiol heb fynd ati'n gyntaf i geisio ei datrys yn gynnar, er enghraifft oherwydd bod y gŵyn yn cael ei chyflwyno gan gyn-fyfyriwr ac nad oes perthynas barhaus â'r darparydd
- pan fo rheoliadau'r darparydd yn dweud mai dim ond corff penodol, er enghraifft bwrdd arholi, all ddatrys y mater a godwyd.

57. Fel arfer, bydd darparwyr yn gofyn i fyfyrwyr gyflwyno cwyn neu apêl academaidd ffurfiol drwy e-bost neu ar-lein gan lenwi'r ffurflen briodol. Gall fod yn briodol derbyn cwynion ac apeliadau mewn fformatau eraill, er enghraifft, os yw myfyriwr yn anabl. Mae'n arfer da gwneud yn siŵr ei bod yn hawdd dod o hyd i wybodaeth am wneud cwynion ac apeliadau academaidd, a'i bod yn cael ei darparu mewn fformatau hygyrch ar wefan gyhoeddus y darparydd. Nid yw'n arfer da sicrhau bod ffurflenni cwyno ac apelio ar gael dim ond ar gais.

58. Gall ffurflen sydd wedi'i dylunio'n dda fod o gymorth i fyfyrwyr a lleihau'r baich gweinyddol ar ddarparwyr drwy annog myfyrwyr i ddarparu gwybodaeth a thystiolaeth berthnasol mewn ffordd glir, ac i ganolbwyntio ar faterion craidd a'r canlyniad yr hoffent ei gael.

59. Gall darparwyr ei gwneud yn ofynnol i fyfyrwyr nodi eu pryderon yn glir ac yn gryno, yn ogystal â darparu tystiolaeth fel sail i'r materion a godwyd lle bo modd gwneud hynny. Mae datganiad gan fyfyriwr am yr hyn sydd wedi digwydd iddo yn dystiolaeth, ond fel arfer mae'n rhesymol disgwyl i fyfyrwyr gael gafael ar dystiolaeth arall sy'n berthnasol i'w cwyn neu apêl academaidd hefyd. Mae'n arfer da i weithdrefnau'r darparydd nodi'r mathau o dystiolaeth y gallai fod eu hangen. Gall hyn gynnwys tystiolaeth feddygol annibynnol, adroddiadau gan weithwyr proffesiynol, gwybodaeth ariannol neu ddatganiadau gan dystion. Mae canllawiau ar dystiolaeth o amgylchiadau personol a all fod wedi effeithio ar berfformiad y myfyriwr, megis salwch neu brofedigaeth, wedi'u cynnwys yn yr adran Ceisiadau am ystyriaeth ychwanegol yn y Fframwaith Arfer Da. Mae'n bosibl y bydd rhywfaint o dystiolaeth, megis disgrifiadau cwrs, fersiynau wedi'u harchifo o'r wefan, proffil academaidd cyffredinol myfyriwr, neu gofnod o drefniadau cymorth y cytunwyd arnynt, yn llawer haws i

ddarparydd ddod o hyd iddynt na phe bai myfyriwr yn mynd ati i'w cyrchu. Mae'n arfer da annog myfyrwyr i nodi tystiolaeth berthnasol sydd eisoes ym meddiant y darparydd. Mae hefyd yn arfer da esbonio i fyfyrwyr beth ddylent ei wneud os ydynt yn cael anhawster wrth geisio cael gafael ar dystiolaeth o fewn y terfyn amser ar gyfer cyflwyno eu cwyn neu apêl.

60. Mae'n arfer da i weithdrefnau esbonio beth fydd yn digwydd os bydd gan y darparydd bryderon ynghylch dilysrwydd y dystiolaeth y mae'r myfyriwr wedi'i chyflwyno. Efallai y bydd angen i'r darparydd gymryd camau i ddilysu'r dystiolaeth ac, os canfyddir nad yw'n ddiamheuol, gall fod angen penderfynu ystyried y mater dan y gweithdrefnau disgyblu priodol.

61. Dylai gweithdrefnau darparwyr esbonio'n glir a fydd myfyriwr yn cael cyfleoedd pellach i ychwanegu at ei achos yn ddiweddarach, neu a ddylai geisio cynnwys yr holl wybodaeth a thystiolaeth wrth gyflwyno ei gŵyn neu apêl ffurfiol.

62. Mae'n gyffredin i ddarparwyr nodi amodau penodol ar gyfer gwneud apêl academaidd. Mae'r enghreifftiau'n cynnwys y canlynol:

- Gwallau gweithdrefnol yn yr asesiad. Hynny yw, bod problem gyda'r ffordd y cynhaliwyd asesiad neu'r ffordd y cafodd ei farcio a'i gymedroli. Er enghraifft, efallai bod y myfyriwr yn credu nad yw prosesau marcio neu gymedroli'r darparydd wedi'u dilyn yn gywir.
- Tuedd neu ganfyddiad rhesymol o duedd yn yr asesiad Hynny yw, nad yw gwaith y myfyriwr wedi'i asesu'n ddiduedd ar sail ei rinweddau, er enghraifft oherwydd bod y myfyriwr wedi gwneud cwyn am un o'r marcwyr yn flaenorol.
- Amgylchiadau personol sydd wedi cael effaith ar ddysgu'r myfyriwr a'i berfformiad yn yr asesiad. Mae'n gyffredin i ddarparwyr ddisgwyl i fyfyrwyr ystyried effaith eu hamgylchiadau personol cyn iddynt dderbyn canlyniadau eu hasesiad. Mae'n bosibl y bydd yn rhaid i fyfyrwyr gyflwyno rheswm da dros beidio â gofyn am ystyriaeth ychwanegol o'u hamgylchiadau yn gynharach. Os yw eu hamgylchiadau eisoes wedi'u hystyried o dan y broses berthnasol, bydd angen i'r myfyriwr esbonio pam ei fod yn meddwl na ddilynwyd y broses yn gywir neu pam fod y canlyniad yn annheg.
- Problemau gyda chyflwyno cyfleoedd dysgu ac addysgu. Dim ond os yw cwyn wedi'i chadarnhau y bydd rhai darparwyr yn ystyried effaith y math hwn o broblem ar berfformiad myfyriwr unigol. Os dyna yw'r achos, mae'n bwysig gwneud hyn yn glir i fyfyrwyr mewn da bryd.

63. Mae'n llai cyffredin i ddarparwyr nodi amodau penodol ar gyfer gwneud cwyn Mae'n arfer da cyfeirio myfyrwyr at weithdrefnau eraill a allai fod yn fwy addas i'w pryderon. Ac mae'n ddefnyddiol esbonio unrhyw feysydd nad oes gan y darparydd awdurdod i fynd i'r afael â nhw. Nid yw'n arfer da diffinio cwynion yn gyfyng na cheisio cyfyngu ar y math o faterion y gallai myfyrwyr ddymuno eu codi.

Beth fydd y darparydd yn ei wneud pan fydd yn derbyn cwyn neu apêl academaidd

64. Pan fydd darparydd yn derbyn cwyn neu apêl academaidd ffurfiol, dylai ddechrau drwy wirio bod y gŵyn wedi cael ei chyflwyno o dan y gweithdrefnau cywir, o fewn unrhyw derfyn amser, ac ar y ffurf gywir. Gallai hyn arwain at:

- y myfyriwr yn cael ei gyfeirio at weithdrefn wahanol
- y gŵyn neu apêl yn cael ei gwrthod, er enghraifft oherwydd ei bod yn hwyr
- y gŵyn neu apêl yn mynd ymlaen i gael ei hystyried yn ffurfiol
- y gŵyn yn cael ei chyfeirio at gymodi neu gyfryngu.

65. Gallai'r cwestiynau allweddol i'w hystyried gynnwys:

- A yw hon yn gŵyn neu'n apêl academaidd A ddylid cyfeirio'r myfyriwr at weithdrefn arall?
- A geisiwyd datrysiad cynnar? Os naddo, a ddylid cyfeirio'r mater yn ôl i'r cam hwnnw?
- A yw'r myfyriwr wedi nodi'n glir beth yw hanfod y gŵyn neu apêl a pha agwedd(au) o'r darparydd mae'n ymwneud â nhw?
- (Yn achos apeliadau academaidd) a yw apêl y myfyriwr yn cyd-fynd â'r amodau ar gyfer apêl a ganiateir?
- A oes unrhyw reolau allanol, er enghraifft, rheolau corff proffesiynol, statudol neu reoleiddiol (PSRB) yn berthnasol i'r achos hwn?
- A yw'r myfyriwr wedi darparu tystiolaeth i ategu ei achos?
- Pa ganlyniad y mae'r myfyriwr yn gobeithio amdano ac a ellir ei gyflawni?
- (Yn achos cwynion) a yw'n addas ar gyfer cyfryngu neu gymodi?
- Pa gymorth neu gefnogaeth y gellir eu darparu i'r myfyriwr wrth symud hyn ymlaen?

66. Gall fod yn ddefnyddiol siarad â'r myfyriwr neu gyfarfod â'r myfyriwr ar y cam hwn i egluro unrhyw agwedd ar gyflwyniad y myfyriwr nad yw'n glir. Gall fod yn ddefnyddiol hefyd esbonio i'r myfyriwr beth fydd yn digwydd os mai dim ond rhan o'i gyflwyniad sy'n disgyn o fewn yr amodau a ganiateir, neu os oes rhaid i'r darparydd ystyried rheolau a rheoliadau PSRB.

Astudiaeth Achos 5: Apeliadau sydd y tu allan i'r amodau a ganiateir

Mae myfyriwr yn cyflwyno apêl academaidd ar y sail ei fod yn teimlo nad yw'r marc a ddyfarnwyd am ei arholiad yn adlewyrchu'r gwaith caled y mae wedi'i wneud. Mae gweithdrefnau apêl academaidd y darparydd yn caniatáu i fyfyrwyr gyflwyno apêl ar sail (1) afreoleidd-dra gweithdrefnol yn y proses asesu; (2) amgylchiadau personol na roddwyd gwybod amdanynt (am reswm da) i'r bwrdd arholi; a (3) tuedd neu ragfarn ar ran yr arholwyr. Dywed y gweithdrefnau na all myfyrwyr herio barn academaidd y marcwyr drwy'r broses apelio.

Mae'r darparydd yn gwrthod apêl y myfyriwr oherwydd nad yw'n cydymffurfio â'r amodau a ganiateir ar gyfer cyflwyno apêl. Mae'n ysgrifennu at y myfyriwr yn egluro bod ei apêl wedi'i gwrthod oherwydd ei fod yn herio barn academaidd y marciwr, ac nad yw wedi awgrymu bod unrhyw gamgymeriad gweithdrefnol yn y broses farcio. Mae'r darparydd yn esbonio i'r myfyriwr sut i fynd â'i apêl i'r cam adolygu os nad yw'n fodlon â'r canlyniad.

67. Mae'n bosibl y bydd natur rhai cwynion neu apeliadau'n golygu bod angen i'r darparydd weithredu ar unwaith. Gallai hyn gynnwys, ond nid yw'n gyfyngedig i'r canlynol:

- achosion lle mae terfynau amser allanol yn berthnasol, er enghraifft wrth fodloni gofynion rheoleiddio ar gyfer cwblhau cyrsiau proffesiynol.
- achosion yn ymwneud â bygythiad o niwed difrifol
- achosion lle mae effaith y materion a godwyd yn peri niwed sylweddol i iechyd meddwl y myfyriwr neu lle mae'n amlwg bod y sefyllfa'n peri gofid difrifol iddo
- cwynion yn ymwneud â chymorth anabledd parhaus
- achosion lle gallai oedi achosi anawsterau sylweddol o ran statws fisa'r myfyriwr
- materion yn ymwneud â methiant difrifol, dro ar ôl tro, mewn gwasanaeth a/neu oedi sylweddol
- materion o natur eithriadol o sensitif.

Astudiaeth Achos 6: Cwyn am gymorth anabledd sy'n gofyn am weithredu cyflym

Yn ddiweddar, mae myfyriwr wedi darganfod bod ganddo ddyslecsia ac mae tîm cymorth anabledd y darparydd wedi paratoi adroddiad yn nodi ei anghenion cymorth. Mae'r myfyriwr yn anfodlon â'r cymorth a gynigir ar gyfer arholiadau, ac mae'n gwneud cwyn. Mae ei arholiadau ar y gorwel. Mae'r darparydd yn ystyried y gŵyn o fewn dyddiau o'i derbyn ac yn cytuno i newid y cymorth ar gyfer ei arholiadau mewn pryd i weithredu'r newidiadau hynny cyn i'r arholiadau ddechrau.

Astudiaeth Achos 7: Iechyd meddwl y myfyriwr

Methodd myfyriwr rhyngwladol, a oedd yn astudio ar gyfer MA, asesiad ar yr ail ymgais ac fe'i tynnwyd allan o'r rhaglen. Fe gyflwynodd apêl academaidd yn erbyn y penderfyniad i'w dynnu allan, ar sail camgymeriad gweithdrefnol mewn asesiad. Hefyd darparodd dystiolaeth feddygol annibynnol a oedd yn cadarnhau bod y myfyriwr wedi profi anawsterau iechyd meddwl difrifol ers iddo gael ei dynnu allan o'r rhaglen astudio. Aeth y darparydd yn syth ar drywydd cam ffurfiol ei apêl academaidd er mwyn lleihau unrhyw niwed pellach i iechyd y myfyriwr.

Ymchwilio i gwynion

68. Os derbynnir y gŵyn ar gyfer ystyriaeth, mae'n arfer da i'r darparydd bennu aelod staff sydd heb ymwneud â'r mater yn flaenorol i ymdrin â'r gŵyn. Fel arfer ni fydd yn briodol cadw enw'r person sy'n ymchwilio i'r gŵyn neu'r apêl, neu'n gwneud y penderfyniad, yn gyfrinachol Byddai hynny'n arwydd o ddiffyg tryloywder, a gallai danseilio hyder y myfyriwr yn y broses.

69. Mewn darparwyr llai neu adrannau, gall fod yn anodd dod o hyd i aelod staff sydd heb ymwneud â'r gŵyn yn flaenorol. Dylid gwneud pob ymdrech i ddod o hyd i aelod staff sy'n ddigon pell o unrhyw broses flaenorol. Gall fod yn bosib gofyn i aelod staff o adran arall o'r darparydd i gynnal yr ymchwiliad. Lle nad yw hyn yn bosibl, efallai y bydd y darparydd yn gallu siarad â'r myfyriwr a chytuno ar ymchwilydd y byddai ganddo hyder ynddo. Mae'n bosibl y bydd rhai darparwyr yn dymuno paru â darparydd arall fel y gall y naill a'r llall alw ar ei gilydd i ddarparu aelod o staff i ymchwilio i gŵyn, i weithio gydag ymchwilydd mewnol, neu i oruchwylio'r ymchwiliad i sicrhau ei fod yn cael ei gynnal yn ddiduedd.

70. Gall darparwyr hefyd ddewis defnyddio ymchwilydd neu wasanaeth allanol i gynyddu capasiti neu i ddarparu arbenigedd. Rhaid i'r darparydd wneud yn siŵr bod yr unigolyn neu'r gwasanaeth yn dilyn gweithdrefnau mewnol y darparydd, gan gynnwys y terfynau amser, a'r egwyddorion a'r broses a nodir yn y Fframwaith hwn. Mae hyn yn cynnwys sicrhau bod myfyrwyr ac eraill sy'n ymwneud â'r achos yn cael eu trin yn deg ac nad yw'r broses yn ddeddfol nac yn rhy ffurfiol. Dylai'r darparydd hefyd sicrhau bod mesurau diogelu priodol ar waith i warchod myfyrwyr a'u data personol.

71. Mae'n hanfodol bod yn glir ynghylch beth yn union sy'n cael ei ymchwilio, er mwyn gwneud yn siŵr bod yr aelod staff a'r myfyriwr yn deall diben a chwmpas yr ymchwiliad. Dylai'r aelod staff ystyried cyfarfod â'r myfyriwr i hwyluso hyn. Os yw'n ymddangos bod disgwyliadau'r myfyriwr yn mynd y tu hwnt i'r hyn y gall y darparydd ei gynnig yn rhesymol neu'r hyn sydd o fewn ei allu i gyflawni, dylai'r aelod o staff esbonio hyn i'r myfyriwr cyn gynted â phosibl er mwyn rheoli disgwyliadau ynghylch ddeilliannau posib.

72. Dylai'r gweithdrefnau a ddilynir fod yn gymesur â natur y gŵyn a chymhlethdod y materion a godwyd. Gall yr aelod staff sy'n ymchwilio i'r gŵyn siarad â staff allweddol neu fyfyrwyr eraill ac ystyried dogfennau a thystiolaeth arall. Dylai'r aelod o staff gadw cofnodion o bwy y mae wedi siarad neu gyfarfod â nhw, a bydd yn cynhyrchu adroddiad yn seiliedig ar ei ymchwiliadau gan amlinellu'r broses a ddilynwyd, y wybodaeth a gasglwyd, y casgliadau y daethpwyd iddynt ac unrhyw argymhellion. Dylai'r myfyriwr neu ei gynrychiolydd dderbyn copïau o'r wybodaeth a ystyriwyd, ynghyd â chopi o adroddiad yr ymchwiliad. Bydd hefyd angen i'r aelod staff ystyried a allai cyfryngu neu gymodi fod yn effeithiol yn ystod y cam hwn.

73. Mae'n arfer da esbonio a fydd y person sy'n ymchwilio i'r gŵyn yn gwneud penderfyniad yn ei chylch, neu a fydd y penderfyniad yn cael ei wneud gan rywun arall. Er enghraifft, gall yr aelod staff gyfeirio ei adroddiad at uwch aelod arall o staff er mwyn cytuno ar yr argymhellion, neu i banel cwynion os yw gweithdrefnau'r darparydd yn caniatáu i'r gŵyn gael ei hystyried gan banel yn ystod y cam hwn. Mewn achosion priodol, gall fod yn rhesymol cyfeirio'r gŵyn at aelod arall o staff am ail farn.

Ymchwilio i apeliadau academaidd

74. Mae casglu tystiolaeth a all fod yn berthnasol i apeliadau academaidd fel arfer yn broses symlach nag ymchwilio i gŵyn. Gallai'r broses ymchwilio mewn apêl academaidd gael ei chyfyngu i gasglu ynghyd dogfennau a gwybodaeth sy'n bodoli eisoes megis dogfennau o'r broses marcio a chymedroli. Lle bo angen casglu datganiadau ychwanegol neu geisio atebion i gwestiynau penodol, dylai darparwyr ystyried y dull a amlinellir ar gyfer cwynion (gweler paragraffau 68-73, uchod).

Cyfryngu a chymodi

75. Mae cyfryngu a chymodi fel arfer yn brosesau gwirfoddol lle mae trydydd parti annibynnol, diduedd yn helpu'r sawl sy'n ymwneud â'r anghydfod i ddatrys materion yn gyfrinachol. Gall defnyddio cyfryngu neu gymodi helpu'r rhai sy'n ymwneud â'r achos i ddeall yr hyn sydd wrth wraidd y pryder, a gall fod yn fwy tebygol o arwain at ddatrysiad cyflym sy'n dderbyniol i bawb. Gall cyfryngu neu gymodi fod yn arbennig o ddefnyddiol wrth ddatrys anghydfod rhwng myfyrwyr. Dylai darparwyr weithredu eu prosesau'n hyblyg er mwyn cynnig cyfleoedd i drafod canlyniad sy'n dderbyniol i'r naill ochr a'r llall yn ystod unrhyw gam o'r broses.

76. Mae cyfryngu neu gymodi yn llwyddiannus yn amlach mewn prosesau cwyno nag mewn prosesau apeliadau academaidd. Mae rheoliadau academaidd wedi'u cynllunio i ddiogelu safonau academaidd ac uniondeb dyfarniadau'r darparydd, ac felly cwmpas cyfyngedig sydd yna ar gyfer negodi. Ond efallai y bydd adegau o hyd pan fydd cyfryngu'n gallu bod yn ddefnyddiol, er enghraifft, pan fydd apêl myfyriwr yn llwyddiannus a bod angen trefnu dychwelyd i astudio.

77. Os yw'r darparydd a'r myfyriwr yn cytuno i gyfryngu neu gymodi yn ystod y cam ffurfiol o ystyried cwyn neu apêl, dylent gytuno ar ddiwygio'r amserlen. Mae angen i bawb sy'n ymwneud â'r achos fod yn glir ynghylch cwmpas y broses gyfryngu neu gymodi, sut mae'r trefniant yn cyd-fynd â gweithdrefnau eraill, ac a oes disgwyl i'r naill ochr a'r llall gytuno ymlaen llaw i dderbyn y datrysiad a gynigir gan y cymodwr. Efallai y bydd angen ailddechrau'r broses ffurfiol os na all pawb gytuno.

78. Mae trafodaethau yn ystod cyfryngu neu gymodi fel arfer yn gyfrinachol i'r rhai sy'n rhan o'r broses. Mae hyn yn golygu na ddylid fel arfer cyfeirio at yr hyn a ddwedir yn ystod y prosesau hynny'n ddiweddarach os yw'r myfyriwr yn dal i fod yn anfodlon ac yn parhau â'r broses ffurfiol. Ond efallai y bydd modd datrys rhai o'r materion hyd yn oed os na cheir cytundeb llawn. Dylid cadw cofnod o'r canlyniad ac unrhyw feysydd lle daethpwyd i gytundeb.

Paneli, gwrandawiadau neu gyfarfodydd i drafod cwynion ac apeliadau academaidd

79. Os yw'r gŵyn neu'r apêl academaidd i'w hystyried gan wrandawiad panel, neu os cynhelir cyfarfod i'w hystyried, dylai darparwyr gymryd pob cam angenrheidiol i sicrhau bod y gwrandawiad neu'r cyfarfod yn cael ei gynnal mewn modd amserol a chyda digon o rybudd yn cael ei roi i'r myfyriwr. Mae hyn yn cynnwys:

- dweud wrth y myfyriwr am unrhyw hawl i fynychu, wyneb-yn-wyneb neu'n rhithiol, ac esbonio sut y bydd hyn yn gweithio
- sut i gael gafael ar gyngor a chymorth
- unrhyw hawl i ddod â ffrind neu gynrychiolydd o gorff cynrychioli myfyrwyr gyda nhw
- pa rôl y caniateir i gynrychiolydd neu ffrind ei chwarae yn y gwrandawiad neu'r cyfarfod
- unrhyw hawl i gyflwyno tystiolaeth neu alw tystion.

80. Er mwyn i baneli fod yn deg, mae angen iddynt fod yn rhydd o ganfyddiad rhesymol o unrhyw duedd neu ragfarn. Mae angen i'r darparydd ystyried strwythur paneli a chymryd camau i wneud yn siŵr nad yw'r rhai sy'n gyfrifol am ddod i benderfyniad wedi ymwneud â'r achos yn flaenorol, eu bod wedi derbyn hyfforddiant, a bod adnoddau a chefnogaeth briodol ar eu cyfer. Dylai darparwyr ystyried amrywioldeb y panel. Yn ogystal, mae'n arfer da i baneli gynnwys swyddog annibynnol o undeb y myfyrwyr neu fyfyriwr.

Astudiaeth Achos 8: Gwybodaeth am banel cwynion

Mae'n fwriad cyfeirio cwyn myfyriwr at banel cwynion y darparydd. O dan weithdrefnau'r darparydd, gall y myfyriwr fynychu cyfarfod o'r panel. Mae'r darparydd yn ysgrifennu at y myfyriwr, gan ei wahodd i gyfarfod o'r panel, dair wythnos cyn y dyddiad a awgrymwyd ar gyfer y cyfarfod. Mae'r llythyr yn nodi:

- yddiad y cyfarfod ac eglurhad o'r hyn y mae angen i'r myfyriwr ei wneud os na all fynychu ar y dyddiad hwnnw neu os nad yw'n dymuno gwneud hynny
- enwau aelodau'r panel a theitlau eu swyddi
- enwau unrhyw un arall fydd yn mynychu'r cyfarfod a beth fydd eu rôl
- bod gan y myfyriwr hawl i gael ei gynrychioli gan aelod o ganolfan gynghori undeb y myfyrwyr, neu gall ddod â ffrind i fod yn gefn iddo
- amlinelliad o sut y bydd y cyfarfod yn mynd rhagddo
- copïau o ddogfennau perthnasol.

81. Er mwyn i baneli fod yn deg, mae angen iddynt fod yn rhydd o ganfyddiad rhesymol o unrhyw duedd neu ragfarn. Mae angen i'r darparydd ystyried strwythur paneli a chymryd camau i wneud yn siŵr nad yw'r rhai sy'n gyfrifol am ddod i benderfyniad wedi ymwneud â'r achos yn flaenorol, eu bod wedi derbyn hyfforddiant, a bod adnoddau a chefnogaeth briodol ar eu cyfer. Dylai darparwyr ystyried amrywioldeb y panel. Yn ogystal, mae'n arfer da i baneli gynnwys swyddog annibynnol o undeb y myfyrwyr neu fyfyriwr.

82. Gall gwrandawiadau panel fod yn frawychus i fyfyrwyr. Nid yw'r rhain yn achosion cyfreithiol a dylai darparwyr osgoi ffurfioldeb diangen. Fel arfer bydd darparwyr eisiau clywed gan fyfyrwyr yn eu geiriau eu hunain, ac mae'n bwysig bod pawb sy'n bresennol yn parhau i ganolbwyntio ar y materion sy'n berthnasol i'r gŵyn neu'r apêl sydd dan sylw. Os daw cynrychiolydd neu ffrind gyda'r myfyriwr,

mae'n bwysig eu bod nhw hefyd yn deall y broses ac unrhyw benderfyniadau a wnaed er mwyn iddynt allu cynnig cefnogaeth effeithiol i'r myfyriwr. Fel arfer mae'n rhesymol rhoi cyfle i unrhyw gynrychiolydd, yn ogystal â'r myfyriwr, godi pryderon am y broses neu ofyn cwestiynau i'w helpu i wella eu dealltwriaeth os oes angen.

83. Mae'n arfer da cadw cofnod o unrhyw gyfarfod, gan nodi pwy oedd bresennol, amlinelliad byr o'r hyn a drafodwyd, a'r rhesymau dros y penderfyniadau a wnaed. Fel arfer nid oes angen gwneud recordiadau sain neu fideo llawn o wrandawiadau panel neu gyfarfodydd, ond dylai darparwyr ystyried ceisiadau gan fyfyrwyr i wneud hyn. Gall fod yn briodol i recordio cyfarfodydd fel addasiad rhesymol ar gyfer rhai myfyrwyr neu staff anabl. Mae'n rhesymol i ddarparwyr ddweud na ddylai myfyrwyr wneud recordiadau heb ganiatâd.

Dod â'r gŵyn neu apêl academaidd i ben yn ystod y cam ffurfiol

84. Dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi canlyniad y cam ffurfiol, gan gynnwys unrhyw benderfyniad i wrthod y gŵyn neu apêl academaidd yn ystod yr asesiad cychwynnol, gan roi eglurhad clir sy'n amlinellu'r rhesymau dros bob penderfyniad, a hynny mewn iaith syml. Bydd hyn o gymorth i'r myfyriwr benderfynu a yw'n bwriadu mynd â'r mater ymhellach.

85. Dylai'r penderfyniad hefyd roi gwybodaeth am y canlynol:

- hawl y myfyriwr i fynd â'r gŵyn neu apêl i'r cam adolygu
- ar ba sail y gall y myfyriwr wneud hynny
- y terfyn amser ar gyfer mynd â'r mater i'r cam adolygu
- y weithdrefn briodol
- ble a sut i gael gafael ar gymorth.

86. Os yw'r gŵyn neu'r apêl wedi'i gwrthod, er enghraifft oherwydd iddi gael ei gwneud yn hwyr neu na chafodd ei gwneud ar y sail a ganiateir, ac nad yw'r gweithdrefnau'n caniatáu i'r myfyriwr ofyn am adolygiad o'r penderfyniad hwn, dylai'r darparydd gyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau. Rydym wedi darparu canllawiau ar gyflwyno Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau.

87. Fel arfer nid oes angen cyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn awtomatig os bydd myfyriwr yn penderfynu peidio â mynd â'i gŵyn neu apêl i'r cam nesaf. Os bydd myfyriwr yn gofyn am Lythyr Cwblhau Gweithdrefnau a'i fod yn rhy hwyr i fwrw ymlaen â'r gŵyn neu'r apêl ac nad yw'r darparydd yn fodlon ystyried cyflwyniad hwyr, dylai gyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau. Dylai egluro nad yw'r myfyriwr wedi cwblhau'r broses, ond ei bod bellach yn rhy hwyr iddo wneud hynny, ac felly nid oes unrhyw gamau pellach y gellir eu cymryd yn fewnol. Os bydd y myfyriwr yn gofyn am Lythyr Cwblhau Gweithdrefnau a'i fod mewn pryd i fynd â'r gŵyn neu'r apêl i'r cam adolygu, dylai'r darparydd ei gyfeirio at gam nesaf y broses. Os yw'r myfyriwr yn penderfynu peidio ag ymwneud â'r cam nesaf a'i fod yn dal eisiau Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau, mae'n arfer da cyflwyno un, ond dylai'r llythyr esbonio nad yw'r myfyriwr wedi cwblhau prosesau mewnol y darparydd.

88. Pan fydd cwyn neu apêl yn cael ei chadarnhau, dylai'r darparydd esbonio sut a phryd y bydd yn mynd ati i weithredu unrhyw ddatrysiad, p'un a yw hynny'n cynnwys ymddiheuriad, a'r hyn y gall y myfyriwr ei wneud os yw'n dal i fod yn anfodlon. Mae'n bwysig nodi'n glir pa gamau y mae angen i'r myfyriwr eu cymryd, ac unrhyw derfynau amser ar gyfer hyn.

Adolygiad o gŵyn neu apêl academaidd ffurfiol

89. Os yw myfyriwr yn anfodlon â chanlyniad y cam ffurfiol, gall ofyn am adolygiad. Gall darparwyr nodi ar ba sail y gall myfyriwr ofyn am adolygiad. Gall y seiliau dros ofyn am adolygiad fod yn gyfyngedig, gan gynnwys y canlynol (nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr):

- adolygiad o'r gweithdrefnau a ddilynwyd yn ystod y cyfnod ffurfiol
- ystyriaeth a oedd y canlyniad yn rhesymol
- tystiolaeth newydd a allai wneud gwahaniaeth i'r canlyniad ac na allai'r myfyriwr yn rhesymol fod wedi'i darparu yn gynharach yn y broses.

90. Ni fydd y cam adolygu fel arfer yn ystyried y materion o'r newydd nac yn cynnwys ymchwiliad pellach. Mae'n rhaid bod cwyn wedi cael ei hystyried ar y cam ffurfiol cyn y gellir mynd â'r mater i'r cam adolygu.

91. Gall darparwyr ei gwneud yn ofynnol i fyfyriwr (neu ei gynrychiolydd) ofyn am adolygiad yn ysgrifenedig, drwy e-bost neu ar-lein drwy lenwi'r ffurflen briodol. Gall fod yn briodol derbyn ceisiadau am adolygiad mewn fformatau eraill, er enghraifft, os yw myfyriwr yn anabl.

Beth fydd y darparydd yn ei wneud pan fydd yn derbyn cais am adolygiad

92. Bydd y darparydd yn cynnal asesiad cychwynnol i wirio bod cais y myfyriwr am adolygiad wedi'i wneud mewn pryd a'i fod yn bodloni'r amodau a nodir yn y broses. Os caiff y cais am adolygiad ei wrthod ar y cam hwn, dylai'r darparydd gyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

93. Bydd y darparydd yn gofyn i aelod penodol o staff, nad yw wedi bod yn gysylltiedig ag unrhyw gam blaenorol, i gynnal yr adolygiad. Mae'n bwysig bod yn glir o ddechrau'r cam adolygu beth yn union sy'n cael ei adolygu, a gwneud yn siŵr bod yr adolygydd a'r myfyriwr yn deall diben, hyd a lled y broses. Os yw'r myfyriwr yn disgwyl canlyniad nad yw'n bosibl yn ystod y cam adolygu, dylai'r darparydd esbonio hyn yn glir i'r myfyriwr cyn gynted â phosibl yn ysgrifenedig neu mewn fformat hygyrch arall.

94. Dylai'r gweithdrefnau esbonio beth sy'n digwydd os caiff cais y myfyriwr am adolygiad ei gadarnhau. Dylai'r darparydd nodi a yw'r adolygydd yn gallu gwrthdroi canlyniad y cam ffurfiol a gwneud penderfyniad gwahanol ei hun yn ei le, neu a oes angen trosglwyddo'r mater i gorff arall i'w ystyried.

95. Gallai'r cwestiynau allweddol i'w hystyried gynnwys:

- A ddilynwyd y gweithdrefnau perthnasol yn ystod y cam ffurfiol?
- Oedd y canlyniad yn rhesymol?
- A yw'r myfyriwr wedi derbyn rhesymau clir pam y gwrthodwyd y gŵyn neu'r apêl academaidd yn ystod y cam ffurfiol?
- Os yw'r myfyriwr wedi darparu tystiolaeth newydd a allai fod wedi gwneud gwahaniaeth i'r canlyniad, a yw wedi rhoi rhesymau da dros beidio â darparu'r wybodaeth hon yn gynharach?

Dod â'r gŵyn neu'r apêl i ben yn ystod y cam adolygu

96. Os na chaiff y gŵyn neu'r apêl ei chadarnhau, dylid hysbysu'r myfyriwr o ganlyniad y cam adolygu yn ysgrifenedig mewn Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau cyn gynted â phosibl ac o fewn 28 diwrnod. Dylai hwn gynnwys esboniad clir o'r rhesymau dros y penderfyniad mewn iaith syml. Bydd hyn o gymorth i'r myfyriwr benderfynu a yw'n bwriadu mynd â'r mater ymhellach neu beidio.

97. Dylai'r penderfyniad hefyd ddweud wrth y myfyriwr am y canlynol:

- ei hawl i gyflwyno cwyn i SDA i'w hadolygu
- y terfyn amser ar gyfer gwneud hynny
- ble a sut i gael gafael ar gyngor a chymorth.

98. Y terfyn amser ar gyfer cyflwyno cwyn i SDA yw 12 mis. Mae'n arfer da tynnu sylw'r myfyriwr at unrhyw ffactorau mae'r darparydd yn ymwybodol ohonynt sy'n golygu ei bod yn arbennig o bwysig i'r myfyriwr ddod â'r gŵyn at sylw SDA yn brydlon (er enghraifft oherwydd bod y datrysiad y mae'r myfyriwr yn ei geisio yn sensitif o ran amseru, neu fod cynlluniau i beidio â pharhau i gynnig y cwrs).

99. Pan fydd apêl academaidd yn cael ei chadarnhau, dylai'r darparydd anfon y canlyniad mewn ysgrifen at y myfyriwr gan esbonio sut a phryd y bydd yn mynd ati i gymryd unrhyw gamau i ddatrys y sefyllfa, ac a yw hynny'n cynnwys ymddiheuriad. Mae'n arfer da cyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau os yw'r myfyriwr yn gofyn am un. Os yw'r datrysiad a gynigir yn cynnwys cyfeirio'r gŵyn yn ôl i'r cam ffurfiol i'w hailystyried, mae'n arfer da gwneud yn siŵr bod y gŵyn yn cael ei hailystyried cyn gynted â phosibl a, lle bo hynny'n ymarferol, o fewn 90 diwrnod calendr. Dylai'r darparydd esbonio a all y myfyriwr apelio yn erbyn canlyniad yr ailystyriaeth, a dylai gyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau ar ddiwedd y broses os na chaiff y gŵyn neu'r apêl ei chadarnhau.

100. Mae'n arfer da cyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau os yw'r myfyriwr yn gofyn am un lle caiff y gŵyn neu'r apêl ei chadarnhau, unwaith y bydd unrhyw ailystyriaeth fewnol wedi'i chwblhau.

Adolygiad allanol annibynnol (SDA)

101. SDA yw'r corff annibynnol a sefydlwyd i adolygu cwynion myfyrwyr. Unwaith y bydd prosesau mewnol y darparydd wedi'u cwblhau, gall y myfyriwr ofyn i ni adolygu ei gŵyn am ganlyniad proses gwyno neu apêl academaidd y darparydd. Dylai'r myfyriwr ddod â'i gŵyn at SDA o fewn 12 mis i ddyddiad y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau. Hynny yw, os anfonir y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau at y myfyriwr ar 11eg Awst, y terfyn amser yw 11eg Awst y flwyddyn ganlynol.

102. Mae'n arfer da i gynnwys gwybodaeth am hawl myfyrwyr i gwyno i SDA yng ngweithdrefnau ysgrifenedig y darparydd.

Penderfynu pa broses i'w defnyddio a rheoli mwy nag un broses

103. Mae llawer o fyfyrwyr yn codi materion nad ydynt yn disgyn yn daclus i'r categori o gŵyn neu apêl academaidd, neu y mae angen ymdrin â nhw o dan weithdrefn wahanol. Weithiau bydd y myfyriwr yn dechrau mwy nag un weithdrefn mewn perthynas â'r un materion neu faterion tebyg, neu gall y darparydd ei hun benderfynu bod angen ymdrin â'r materion dan fwy nag un weithdrefn. Weithiau mae myfyriwr yn codi nifer o faterion ar yr un pryd nad ydynt yn gysylltiedig. Nid oes un dull unigol a fydd yn gweithio orau ar gyfer pob un o'r achosion hyn.

104. Bydd angen i'r darparydd wneud asesiad ar gyfer pob achos unigol er mwyn penderfynu'r ffordd orau o ymdrin ag achosion cymhleth neu gydgysylltiedig. Dylai'r darparydd fabwysiadu ymagwedd hyblyg ac amrywio ei weithdrefnau arferol lle bo hynny'n rhesymol. Wrth benderfynu pa broses sydd fwyaf priodol, neu ym mha drefn y dylid cynnal y prosesau hynny, dylai darparwyr ystyried:

- Pa ganlyniad y mae'r myfyriwr yn ei geisio, a pha gorff o fewn y darparydd fyddai'n gallu gwneud penderfyniad ar hynny
- A ellir defnyddio un broses i sefydlu'r ffeithiau, a'i defnyddio fel sail i benderfyniadau o dan broses arall. Er enghraifft, os caiff cwyn myfyriwr am addysgu ei chadarnhau, gallai bwrdd arholi ailystyried ei achos ar sail y casgliadau y daethpwyd iddynt ynglŷn â'r gŵyn.
- A ddylid blaenoriaethu unrhyw faterion, er enghraifft oherwydd eu bod yn dyngedfennol o ran amseru, neu oherwydd bod pryderon ynghylch llesiant y myfyriwr
- Sut i'w gwneud mor hawdd â phosibl i'r myfyriwr ddefnyddio mwy nag un broses pan fo angen.

105. Dylai'r darparydd ystyried cyfarfod â'r myfyriwr yn gynnar ac ni ddylai anwybyddu cyfleoedd ar gyfer datrysiad cynnar neu gyfryngu neu gymodi, dim ond oherwydd bod yr achos yn ymddangos yn gymhleth neu'n debygol o ymwneud â mwy nag un weithdrefn. Gall cymryd yr amser i ddeall pryderon y myfyriwr yn iawn helpu'r darparydd i egluro beth yw'r materion allweddol iddyn nhw a phenderfynu ar y gweithdrefnau mwyaf priodol i'w defnyddio i fynd i'r afael â'r pryderon hynny.

106. Pan fydd angen mwy nag un broses, mae'n bwysig siarad â'r myfyriwr ynglŷn ag a yw'n well defnyddio un broses ar ôl y llall (ac ym mha drefn), eu cynnal ar yr un pryd, neu i weithredu'r prosesau'n fwy hyblyg. Os bydd y darparydd yn penderfynu amrywio ei weithdrefnau arferol, dylai drafod hyn gyda'r myfyriwr. Mae'n bwysig bod pawb sy'n ymwneud â'r broses yn deall beth fydd yn digwydd yn lle hynny a pham. Mae'n arfer da i ddarparydd gadw cofnod o pam ei fod wedi penderfynu dilyn proses wahanol. Dylid dilyn egwyddorion y Fframwaith Arfer Da o hyd. Dylai'r darparydd esbonio i'r myfyriwr sut yr ymchwilir i'r materion dan sylw, pwy fydd yn cydlynu'r broses, a phwy fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol.

107. Dylai darparwyr wrando ar sut yr hoffai myfyrwyr i'w pryderon gael eu hystyried, ond rhaid i'r darparydd wneud y penderfyniad terfynol ynghylch sut i symud ymlaen.

108. Os oes angen ymdrin â'r materion dan fwy nag un weithdrefn, lle bo'n bosibl dylai'r darparydd gymryd camau i osgoi unrhyw ddyblygu diangen, er enghraifft ei gwneud yn ofynnol i'r myfyriwr gyflwyno'r un dystiolaeth sawl gwaith. Mae'n arfer da dweud wrth y myfyriwr pa faterion penodol a gaiff eu hystyried o dan ba weithdrefnau, ac i gyfeirio'r myfyriwr at y weithdrefn briodol ar gyfer unrhyw faterion sy'n weddill.

109. Mae'n arfer da dweud wrth y myfyriwr am y goblygiadau, os o gwbl, o ddilyn dwy weithdrefn, yn enwedig lle gellir gohirio un weithdrefn nes bod y llall wedi dod i ben. Mae'n arfer da i'r darparydd gyfeirio'r mater yn rhagweithiol i'r ail broses. Os disgwylir i'r myfyriwr gymryd camau i ddechrau'r ail broses, dylai'r darparydd esbonio beth sy'n rhaid iddo ei wneud a dweud a oes unrhyw derfynau amser yn berthnasol. Dylid cwblhau unrhyw broses eilaidd yn brydlon.

110. Dylai'r darparydd roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r myfyriwr os yw ei achos yn debygol o gymryd mwy o amser oherwydd bod mwy nag un broses ar waith.

111. Os oes gan fyfyriwr bryderon ynghylch sut yr ymdriniodd y darparydd â'i gŵyn neu apêl, er enghraifft cwyn am oedi, ni ddylai fod yn rhaid iddo fel arfer wneud cwyn ar wahân am y materion hynny. Dylai darparydd weithredu'n hyblyg i ystyried effaith unrhyw oedi, neu bryderon eraill ynghylch y ffordd yr ymdriniodd â'r achos, fel rhan o'r broses. Lle mae'n nodi materion yn ymwneud â'r modd y mae wedi ymdrin â'r achos, dylai'r darparydd gynnig datrysiad ar gyfer unrhyw effaith heb ei gwneud yn ofynnol i'r myfyriwr wneud cwyn ar wahân am y broses. Os nad yw pryderon y myfyriwr yn ymwneud â'r broses ei hun, er enghraifft mae'n honni ei fod wedi cael ei fwlio neu ei erlid yn ystod y broses, bydd angen i'r darparydd ystyried yn ofalus a oes angen cyfeirio'r pryderon hynny at broses ar wahân i'w hymchwilio ymhellach.

112. Efallai y bydd gan fyfyriwr bryderon am broses arall. Er enghraifft, gallant gwyno am oedi neu broses annheg mewn ymchwiliad disgyblu. Yn y rhan fwyaf o achosion dylai fod yn bosibl datrys y pryderon hynny yn ystod y broses honno, er enghraifft drwy ymddiheuro am yr oedi ac egluro beth sy'n digwydd gyda'r ymchwiliad, neu egluro y gall y myfyriwr apelio yn erbyn y penderfyniad disgyblu os yw'n credu bod y broses yn annheg. Ond mewn rhai achosion efallai y bydd angen ystyried pryderon y myfyriwr o dan y broses gwyno.

Astudiaeth Achos 9: Penderfynu pa broses i'w defnyddio

Mae myfyriwr yn cyflwyno apêl academaidd ar sawl sail, ac un o'r rhain yw ei fod wedi cael ei fwlio gan ei oruchwyliwr. Dywed y myfyriwr fod hyn wedi effeithio ar ei berfformiad yn ei draethawd hir. Mae'r darparydd yn dweud wrth y myfyriwr ei fod yn gohirio'r apêl nes bod yr honiad o fwlio wedi'i ymchwilio o dan ei Weithdrefnau Aflonyddu a Bwlio, oherwydd gallai canlyniad yr ymchwiliad hwnnw fod yn berthnasol i apêl y myfyriwr. Unwaith y bydd y broses honno wedi'i chwblhau, gall y broses apelio fynd yn ei blaen.

Astudiaeth Achos 10: Gweithredu'n hyblyg i ddefnyddio un broses

Mae myfyriwr anabl yn gwneud cwyn ffurfiol na roddodd y darparydd addasiadau rhesymol y cytunwyd arnynt ar waith yn ystod y flwyddyn academaidd. Mae'n egluro ei bod yn ymddangos nad oedd darlithwyr ar draws gwahanol fodiwlau yn ymwybodol o'r addasiadau y cytunwyd arnynt, ac yn aml nid oeddent yn darparu copïau o ddeunyddiau darlithoedd ymlaen llaw. Mae hefyd yn dweud iddo gael ei orfodi i sefyll asesiad wedi'i amseru yn y dosbarth heb fod trefniadau wedi'u gwneud ar gyfer ystafell ar wahân ac amser ychwanegol. Dywed y myfyriwr ei fod wedi cael ei wneud i deimlo ei fod yn bod yn lletchwith pan geisiodd codi ei bryderon, a bod yr anawsterau parhaus wedi achosi i'w iechyd meddwl ddirywio. Mae'r myfyriwr yn esbonio bod hyn wedi effeithio'n negyddol ar ei berfformiad academaidd drwy gydol y flwyddyn.

Mae'r darparydd yn cynnal asesiad cychwynnol o'r gŵyn. Mae'n penderfynu y gallai rhai o'r materion a godwyd hefyd fod yn sail i apêl academaidd a, phe bai'r materion sy'n ymwneud â'r gŵyn yn cael eu cadarnhau, mae'n debygol y byddai angen iddo ystyried datrysiad academaidd yn ogystal â chamau eraill i unioni pethau i'r myfyriwr. Mae'r darparydd yn penderfynu y byddai'n bragmataidd cynnal un ymchwiliad a chynnal un cyfarfod i ystyried yr holl faterion a godwyd gan y myfyriwr. Mae'n esbonio i'r myfyriwr y broses y mae'n bwriadu ei dilyn a pham, beth fydd rôl y myfyriwr yn y broses, a ble y gall fynd am gymorth a chyngor.

Astudiaeth Achos 11: Ystyried materion cysylltiedig o dan brosesau ar wahân

Mae myfyriwr ar ei flwyddyn olaf yn gwneud apêl academaidd yn erbyn ei ddosbarthiad gradd ar y sail bod ganddo amgylchiadau personol a effeithiodd ar ei berfformiad, a bod rheswm da pam na allai'r amgylchiadau fod yn hysbys i'r bwrdd arholi ar y pryd. Mae'r myfyriwr yn egluro ei fod yn teimlo'n sâl iawn ar y diwrnod y bu'n rhaid iddo sefyll arholiad oedd gwerth 50% o farc y modiwl, a'i fod yn credu bod hyn wedi effeithio ar ei berfformiad yn yr asesiad. Mae'n darparu tystiolaeth o'i salwch a'i resymau dros beidio rhoi gwybod i'r bwrdd ynghylch ei amgylchiadau ar y pryd.

Dywed y myfyriwr hefyd i'r modiwl gael ei asesu mewn blynyddoedd blaenorol ar sail traethodau oedd ag iddynt yr un gwerth, ond ni ddaeth i wybod am y newidiadau yn y dulliau asesu tan ar ôl i'r modiwl ddechrau. Mae'r myfyriwr yn egluro na fyddai wedi dewis y modiwl pe bai'n gwybod ymlaen llaw y byddai angen iddo sefyll arholiad oherwydd bod arholiadau'n peri iddo deimlo gorbryder. Dywed y myfyriwr fod poeni am yr arholiad wedi difetha semester olaf ei raglen iddo.

Mae'r darparydd yn cynnal asesiad cychwynnol o'r apêl ac yn penderfynu bod y wybodaeth a'r dystiolaeth y mae'r myfyriwr wedi'u darparu am ei salwch yn bodloni ei amodau ar gyfer apelio, a dylid ei gyfeirio at banel apêl i'w ystyried ymhellach. Mae'r darparydd yn penderfynu nad yw'r materion eraill yn dod o fewn cwmpas ei weithdrefn apelio, ond mae'n dweud wrth y myfyriwr y gall wneud cwyn am y ffordd y cafodd y newidiadau o ran y ddulliau asesu eu cyfathrebu os yw'n dymuno, a sut i wneud hynny. Mae'r myfyriwr yn gwneud cwyn ac yn cael canlyniadau ar wahân ar gyfer ei apêl a'i gŵyn.

Cwynion ac apeliadau sy'n ymwneud â mwy nag un darparydd academaidd neu gorff dyfarnu

113. Mae canllawiau ar ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd sy'n cynnwys mwy nag un darparydd neu gorff dyfarnu ar gael yn y Fframwaith Arfer Da: Cyflwyno cyfleoedd dysgu gydag eraill.

Cwynion yn ymwneud â sefydliadau neu gontractwyr eraill sy'n darparu gwasanaeth ar ran y darparydd

114. Efallai y bydd myfyriwr am gwyno am y gwasanaeth a ddarperir gan sefydliad arall (sydd ddim yn ddarparydd addysg uwch) ar ran y darparydd addysg uwch, er enghraifft gwasanaethau llety neu gyfleusterau hamdden. Mae'n arfer da esbonio i fyfyrwyr, a allant gwyno i'r darparydd am y gwasanaethau hynny, ac o dan ba amgylchiadau, yn ogystal â sut i gwyno i'r sefydliad arall. Dylai darparwyr sicrhau bod gan y sefydliadau hyn weithdrefnau cwyno priodol ar waith.

115. Dylai myfyrwyr allu cwyno'n uniongyrchol i'r darparydd am wasanaeth a ddarperir gan sefydliad arall, er enghraifft, darparydd lleoliad gwaith, y mae'r myfyriwr yn teimlo sydd wedi effeithio'n negyddol ar ei brofiad dysgu.

116. Os oes angen i ddarparydd wneud ymholiadau i sefydliad allanol wrth ymchwilio i gŵyn, dylai gymryd gofal i gydymffurfio â deddfwriaeth diogelu data a pholisïau'r darparydd ar gyfer trin gwybodaeth bersonol.

Cwynion ynghylch corff cynrychioli myfyrwyr

117. Mae natur y berthynas rhwng y darparydd ac undeb y myfyrwyr neu gorff cynrychioli myfyrwyr yn amrywio rhwng darparwyr. Mae'n bwysig esbonio i fyfyrwyr sut y gallant godi cwynion am weithredoedd eu corff cynrychioli myfyrwyr.

118. Mae'n ofynnol yn ôl y gyfraith i rai darparwyr sicrhau bod trefn gwyno ar gael i fyfyrwyr unigol a grwpiau o fyfyrwyr sydd am gwyno am eu hundeb myfyrwyr. Rhaid i weithdrefnau undeb y myfyrwyr gynnwys darpariaeth i berson annibynnol a benodir gan gorff llywodraethu'r darparydd ymchwilio i gwynion ac adrodd arnynt. (Mae Adran 22 o Ddeddf Addysg 1994 yn nodi cyfrifoldebau prifysgolion dros eu hundebau myfyrwyr).

119. Dylai pob darparydd sicrhau bod cwynion am undeb y myfyrwyr neu gorff arall sy'n cynrychioli myfyrwyr yn cael eu trin yn deg ac yn brydlon, a bod datrysiad effeithiol yn cael ei ddarparu pan fydd cwyn yn cael ei chadarnhau.

120. Os bydd myfyriwr sydd wedi gwneud cwyn neu apêl academaidd yn anghytuno â'r corff cynrychioli myfyrwyr, naill ai ynghylch y mater hwnnw neu am rywbeth arall, mae'n arfer da i'r darparydd gyfeirio'r myfyriwr at ffynonellau cymorth eraill.

121. Pan fydd myfyriwr yn cwyno i'r darparydd am gorff cynrychioli'r myfyrwyr, mae'n arfer da esbonio beth yw rôl y darparydd a'r hyn y gall ac na all ei wneud, yn enwedig os yw'r myfyriwr yn ceisio datrysiad na all y darparydd ei gyflawni.

122. Yn gyffredinol, ni allwn edrych ar gwynion am weithredoedd corff cynrychioli myfyrwyr annibynnol. Fodd bynnag, gallwn ystyried cwyn sy'n ymwneud â chorff cynrychioli myfyrwyr lle mae'n rhan o endid cyfreithiol y darparydd addysg uwch, neu lle mae'r gŵyn yn ymwneud ag oblygiadau'r darparydd mewn perthynas â'i undeb myfyrwyr. Lle mae darparydd wedi ystyried cwyn am gorff cynrychioli myfyrwyr, dylai gyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau i'r myfyriwr ar ddiwedd y broses honno.

Astudiaeth Achos 12: Cyflwyniad hwyr – aros am gyngor gan undeb y myfyrwyr

Mae myfyriwr yn gwneud apêl academaidd am ei ganlyniadau diwedd blwyddyn. Mae'r myfyriwr yn egluro ei fod wedi methu'r terfyn amser ar gyfer anfon ei apêl oherwydd ei fod yn aros am gyngor gan undeb y myfyrwyr. Mae'n darparu tystiolaeth sy'n dangos bod undeb y myfyrwyr wedi addo dod yn ôl ato, gan ddweud wrth y myfyriwr nad oedd y terfyn amser yn bwysig. Mae'r darparydd yn penderfynu derbyn yr apêl ac yn cynghori'r myfyriwr ynghylch sut y gall wneud cwyn i undeb y myfyrwyr.

Cwynion am ymddygiad staff neu fyfyrwyr eraill

123. Dylai fod gan ddarparwyr weithdrefnau ar waith ar gyfer ymdrin â chwynion gan fyfyrwyr am fyfyrwyr eraill neu aelodau o staff. Gall darparwyr ddewis cynllunio prosesau penodol i fynd i'r afael â phryderon myfyrwyr am ymddygiad aelod arall o gymuned y darparydd. Er enghraifft, mae llawer o ddarparwyr wedi datblygu gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â bwlio ac aflonyddu neu urddas yn y gwaith ac wrth astudio. Os nad oes gan y darparydd weithdrefn ar wahân i fyfyrwyr godi'r mathau hyn o bryderon, yna dylid caniatáu i fyfyrwyr godi pryderon am ymddygiad o dan y weithdrefn gwyno gyffredinol ar gyfer myfyrwyr.

124. Mae gan rai darparwyr brosesau ar waith sy'n galluogi myfyrwyr i adrodd yn ddienw am bryderon ynghylch ymddygiad pobl eraill. Mae'n arfer da esbonio'n glir a yw ymateb y darparydd i adroddiadau dienw yn wahanol i sut y gall ymateb i gwynion nad ydynt yn ddienw.

125. Pan fydd myfyrwyr yn cwyno am aelodau staff, mae'n hanfodol bod yr ymchwiliad yn cael ei gynnal gan rywun sy'n annibynnol ar y sefyllfa er mwyn osgoi tuedd neu ganfyddiad rhesymol o duedd. Mae'n bwysig gwneud yn siŵr bod yna weithdrefnau priodol ar waith sy'n nodi'r broses gyfer ymdrin â chwynion o'r fath. Mae'n bosibl y bydd angen i'r darparydd ymchwilio neu gymryd camau o dan ei weithdrefnau adnoddau dynol (AD) ar gyfer staff. Fodd bynnag, efallai y bydd modd gwahaniaethu rhwng cwyn am gamymddwyn honedig ar ran aelod o staff y dylid ymdrin â hi fel arfer o dan weithdrefn AD, a'r hyn sydd i bob pwrpas yn gŵyn am wasanaeth a gyfeiriwyd at aelod unigol o staff y gellir ymdrin â hi o dan y weithdrefn gwyno.

126. Mae'n rhesymol i ddarparwyr ddisgwyl i fyfyrwyr gymryd camau i ddatrys rhai mathau o anghytundeb ac anghydfod gyda myfyrwyr eraill eu hunain. Er enghraifft, byddai'n anarferol i ddarparydd gymryd rhan mewn anghytundeb ynghylch gweithgareddau cymdeithasol, neu drefniadau glanhau ymhlith myfyrwyr mewn tŷ sy'n cael ei rentu'n breifat. Ond dylai darparwyr fod yn barod i weithredu mewn achosion lle mae myfyrwyr yn adrodd am bryderon sy'n dangos patrwm ymddygiad a allai fod yn gyfystyr â bwlio neu aflonyddu, lle bynnag y mae'r ymddygiad hwn yn digwydd.

127. Gellir datrys rhai cwynion o'r natur hon yn llwyddiannus yn anffurfiol, neu drwy gyfryngu neu gymodi, er enghraifft, pan nad yw unigolyn yn ymwybodol o effaith ei ymddygiad ar fyfyriwr arall. Ond mewn rhai achosion, ni fydd yn briodol ceisio datrys cwyn yn anffurfiol. Dylid rhoi cryn arwyddocâd i farn y myfyriwr sy'n adrodd y pryder wrth benderfynu a ddylid ceisio dod o hyd i ddatrysiad anffurfiol.

128. Pan fo cwyn myfyriwr yn nodi y gallai myfyriwr neu aelod arall o staff fod wedi gweithredu'n groes i safonau ymddygiad disgwyliedig, codau ymddygiad, neu ddisgwyliadau neu amodau eu cyflogaeth, bydd angen i ddarparwyr ymchwilio i'r pryderon mewn ffordd sy'n ystyried hawliau'r person y cwynwyd amdano i gael proses deg. Mae'r Fframwaith Arfer Da: Gweithdrefnau disgyblu yn cynnig arweiniad yn ymwneud â myfyrwyr.

129. Pan fydd myfyriwr wedi cwyno wrth ei ddarparydd am ymddygiad myfyriwr arall, mae gan y darparydd yr un dyletswyddau a rhwymedigaethau i bob un o'r myfyrwyr dan sylw. Dylai darparwyr gymryd pob cam rhesymol i sicrhau eu bod yn trin pob myfyriwr yn deg, a dylent gefnogi'r naill fyfyriwr a'r llall drwy'r broses. Mae'n arfer da dynodi aelodau o staff ar wahân i weithredu fel ffynonellau cymorth a chyngor i'r myfyrwyr.

130. Mae'n arfer da esbonio i'r myfyrwyr sy'n adrodd sut y byddant yn cymryd rhan yn y broses o ymchwilio i'r gŵyn. Bydd i ba raddau y byddant yn cyfranogi'n dibynnu ar amgylchiadau unigryw'r achos, a dylid ystyried cyfrifoldebau'r darparydd o ran diogelu, gwarchod data, a chyfraith cyflogaeth yn ogystal â barn yr unigolion dan sylw. Dylai darparwyr esbonio a fydd y myfyriwr sy'n adrodd yn cael cyfle i wneud datganiadau pellach neu ymateb i dystiolaeth a gasglwyd, ynghyd â sut a phryd y caiff wneud hynny. Mae'n arfer da esbonio a all y myfyriwr sy'n adrodd fynychu'r gwrandawiad cyfan neu ran ohono, a sut y bydd ei dystiolaeth yn cael ei rhannu gyda'r sawl sy'n ymateb a chyda'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau. Yn gyffredinol, nid yw'n arfer da caniatáu i'r myfyriwr sy'n adrodd a'r sawl sy'n ymateb i groesholi ei gilydd yn uniongyrchol mewn gwrandawiadau.

131. Nid yw deddfwriaeth diogelu data yn atal darparwyr yn llwyr rhag rhannu gwybodaeth am broses ddisgyblu'r person sy'n ymateb gyda'r myfyriwr sy'n adrodd. Mae manteision i'r myfyriwr sy'n adrodd, ac i gymuned y myfyrwyr yn gyffredinol, o fod yn agored ynghylch sut yr ystyriwyd cwynion am ymddygiad myfyrwyr neu staff.

132. Serch hynny, rhaid i ddarparwyr feddwl yn ofalus ynglŷn â hawliau unigolion i breifatrwydd. Mae'n arfer da dogfennu rhesymau dros benderfynu pa wybodaeth y gellir neu na ellir ei rhannu.

133. P'un a yw'r gŵyn yn cael ei thrin o dan y weithdrefn gwyno neu'n cael ei chyfeirio at weithdrefn ar wahân ar gyfer ymchwilio i'r honiadau, dylai'r myfyriwr a wnaeth y gŵyn gael datrysiad i'r gŵyn honno. Mae'n arfer da ystyried cynnwys y wybodaeth ganlynol o leiaf:

- Pa gamau a gymerwyd i ymchwilio i'r gŵyn;
- Crynodeb neu ddisgrifiad lefel-uchel o'r dystiolaeth oedd ar gael i'r rhai a wnaeth y penderfyniad, neu gopi o'r dystiolaeth honno;
- Pwy wnaeth y penderfyniad(au);
- Pa fesurau y gellir eu rhoi ar waith i atal y sefyllfa a arweiniodd at y gŵyn rhag digwydd eto;
- Os canfyddir bod yr ymddygiad wedi cael effaith andwyol ar y myfyriwr sy'n adrodd, datrysiad i'r effaith honno.

134. Dylai darparwyr nodi'n glir a all myfyriwr herio canlyniad ei gŵyn am ymddygiad myfyriwr arall neu aelod o staff, a sut y gall wneud hynny. Mae'n anarferol caniatáu i fyfyriwr sy'n adrodd wneud apêl sy'n herio'n uniongyrchol y gosb a ddyfarnwyd ar gyfer myfyriwr arall neu aelod o staff drwy weithdrefn ddisgyblu. Ond mae'n arfer da caniatáu i fyfyrwyr ofyn am adolygiad o ganlyniad eu cwyn. Gallai'r sail ar gyfer gwneud cais am adolygiad gynnwys:

- Pryderon ynghylch tegwch y gweithdrefnau a ddilynwyd yn ystod y cam ffurfiol, gan gynnwys tuedd neu ganfyddiad rhesymol o duedd;
- Pryderon ynghylch a yw'r camau a gymerwyd i gynnig cefnogaeth i'r myfyriwr sy'n gwneud yr adroddiad yn rhesymol wrth symud ymlaen;
- Tystiolaeth newydd a allai wneud gwahaniaeth i'r canlyniad ac na allai'r myfyriwr yn rhesymol fod wedi'i darparu yn gynharach yn y broses.

Astudiaeth Achos 13: Cwyn am ymddygiad myfyriwr arall – gofyn am adolygiad o'r canlyniad

Mae myfyriwr A yn cwyno am ymddygiad myfyriwr B. Mae'r darparydd yn ymchwilio i'r gŵyn ac yn penderfynu cymryd camau yn erbyn myfyriwr B o dan ei weithdrefnau disgyblu. Canfyddir bod myfyriwr B wedi gweithredu'n groes i gôd ymddygiad y darparydd. Mae'r darparydd yn dweud wrth fyfyriwr A ei fod wedi cadarnhau ei gŵyn ac wedi dod i gasgliad ar yr achos disgyblu. Mae'n egluro na chaniateir i fyfyriwr B gysylltu ag ef a bod trefniadau wedi'u gwneud i sicrhau nad yw myfyrwyr A a B yn dod i gysylltiad â'i gilydd yn y llyfrgell. Mae'r darparydd yn dweud wrth fyfyriwr A y gall ofyn am adolygiad o ganlyniad ei gŵyn. Mae myfyriwr A yn gofyn am adolygiad. Mae'n esbonio bod y trefniant arfaethedig i roi mynediad i'r llyfrgell i'r naill fyfyriwr a'r llall o fewn oriau penodol yn anodd iawn iddo oherwydd bod ganddo gyfrifoldebau gofalu. Mae'r darparydd yn cytuno i newid y trefniadau.

Cwynion gan grŵp

135. Dylai darparwyr ganiatáu i fyfyrwyr gwyno fel grŵp lle mae'r materion a godir yn effeithio ar fwy nag un myfyriwr. Mae achosion a godir gan grŵp yn fwyaf tebygol o ymwneud â gwasanaeth neu gyfleuster a ddarperir gan y darparydd, a byddant yn aml yn ymwneud â myfyrwyr yn astudio ar fodiwl, cwrs neu lwybr penodol, sy'n defnyddio'r un cyfleusterau. Ond gall myfyrwyr ar gyrsiau astudio gwahanol iawn hefyd wneud cwynion fel grŵp lle maent yn rhannu'r un anfodlonrwydd â'u profiad, er enghraifft, os yw cau cyfleusterau hamdden neu gymorth yn effeithio arnynt.

136. Dylai darparydd ystyried a yw ei weithdrefn gwyno yn ddigon hyblyg i'w alluogi i ymdrin â chwynion gan grwpiau o fyfyrwyr mewn ffordd effeithiol ac effeithlon, neu a fyddai'n fuddiol cyflwyno proses ar wahân sy'n nodi sut y bydd yn ymdrin â chwynion gan grŵp. Mae'n bosibl y bydd darparwyr am nodi sut y byddant yn mynd ati i ystyried cwynion gan grwpiau mawr iawn o fyfyrwyr. Dylai unrhyw broses ar wahân adlewyrchu'r egwyddorion a'r canllawiau arfer da a nodir yn yr adran hon o'r Fframwaith Arfer Da.

Penderfynu a ddylid trin yr achos fel cwyn gan grŵp neu gan unigolyn

137. Mae'n bosibl y bydd gan fyfyrwyr nifer o lwybrau sefydledig ar gyfer codi pryderon cychwynnol ar y cyd, yn enwedig pan fo'r mater y cwynir yn ei gylch yn ymwneud ag agwedd ar eu profiad academaidd. Er enghraifft, gall myfyrwyr godi materion drwy gynrychiolwyr academaidd myfyrwyr neu gynrychiolwyr cwrs, neu efallai y cânt gyfleoedd i gynnig adborth yn ystod neu ar ddiwedd modiwl. Gall myfyrwyr hefyd fynd at aelodau staff yn uniongyrchol neu ddechrau deiseb. Mae'n bwysig bod darparwyr yn esbonio i fyfyrwyr beth yw terfynau unrhyw gamau sy'n deillio o'r prosesau hyn, ac yn cyfeirio myfyrwyr at broses gwyno ffurfiol pan fo'n briodol.

138. Weithiau bydd myfyrwyr yn gwneud cwyn ffurfiol ar ôl diffinio eu hunain fel grŵp. Mae'n arfer da gweithredu gweithdrefnau mewn ffordd sy'n lleihau'r baich gweinyddol ar fyfyrwyr a staff, er enghraifft, peidio â'i gwneud yn ofynnol i bob myfyriwr mewn grŵp wneud cyflwyniadau unigol i gychwyn y broses. Ond gall darparydd gymryd camau rhesymol i wirio bod unrhyw fyfyrwyr a enwir mewn cwyn gan grŵp yn ymwybodol o'r gŵyn a'u bod wedi cytuno i fod yn rhan ohoni.

Astudiaeth Achos 14: Gwneud cwyn gan grŵp

Mae darparydd yn derbyn cwyn gan gynrychiolydd grŵp o fyfyrwyr sy'n enwi 50 o fyfyrwyr eraill yn ei garfan fel y rhai sydd wedi llofnodi'r gŵyn. Yn hytrach na'i gwneud yn ofynnol i bawb gyflwyno ffurflen gwyno unigol, mae'r darparydd yn gofyn i'r cynrychiolydd ddosbarthu copi o'r ffurflen gwyno i'r grŵp. Mae'n egluro y dylai pob myfyriwr sydd am fod yn rhan o'r gŵyn gan y grŵp anfon e-bost o'u cyfrif myfyriwr ei hun at y tîm cwynion yn cadarnhau eu rhif myfyriwr, eu bod yn ymwybodol o gynnwys y gŵyn a'u bod yn derbyn y datganiad cydsynio ar gefn y ffurflen gwyno.

139. Fel arfer mae'n rhesymol disgwyl i fyfyrwyr ddilyn unrhyw gamau a nodir yn y weithdrefn ar gyfer gwneud cwyn gan grŵp a'i gwneud yn ofynnol bod myfyrwyr yn optio i mewn i'r gŵyn. Nid oes rhaid i ddarparwyr hysbysu myfyrwyr bod cwyn wedi'i chyflwyno gan grŵp na'u hannog i ymuno â hi. Ond yn aml bydd yn haws rheoli cwyn os yw'r darparydd yn ceisio sefydlu'n gynnar a yw myfyrwyr eraill hefyd wedi cael eu heffeithio gan y materion dan sylw a'u bod yn debygol o ymuno â'r grŵp. Mae'n bosibl y bydd undeb y myfyrwyr neu gynrychiolwyr myfyrwyr eraill yn gallu cynnig cymorth i fyfyrwyr wrth drefnu'r grŵp, hyd yn oed os na allant weithredu fel cynrychiolydd ar gyfer y gŵyn.

140. Weithiau, efallai y bydd myfyrwyr am ymuno â chwyn sydd eisoes yn cael ei hymchwilio, neu gyflwyno cwynion unigol am yr un materion ar ôl i'r darparydd wneud ei benderfyniad. Pe byddai eu cwyn fel arall mewn pryd o dan weithdrefnau'r darparydd, ni fyddai'n rhesymol gwrthod edrych arni oherwydd nad oedd y myfyriwr yn rhan o'r grŵp o'r cychwyn cyntaf. Dylai'r darparydd esbonio, neu dylai ofyn i gynrychiolydd y grŵp esbonio, pa mor bell y mae'r gŵyn wedi cyrraedd ac a oes gan y myfyriwr gyfle i wneud sylwadau unigol, os yw'n dewis ymuno â'r grŵp sy'n bodoli eisoes.

141. Os bydd darparydd yn derbyn nifer o gwynion unigol am yr un materion, efallai y bydd yn penderfynu ymdrin â'r cwynion hynny fel grŵp. Ond dylai fod elfen o ddewis i'r myfyrwyr. Os nad yw myfyriwr am ymuno â'r grŵp, neu os yw am gynrychioli ei hun yn y gŵyn, dylai allu gwneud cwyn unigol.

142. Weithiau bydd myfyrwyr yn dod â chwyn fel grŵp, ond gall y materion dan sylw fod wedi effeithio ar y myfyrwyr mewn gwahanol ffyrdd. Mewn amgylchiadau o'r fath, mae'n bosibl y bydd y darparydd yn penderfynu rhannu'r gŵyn yn is-grwpiau, er enghraifft drwy eu trefnu'n ôl gwahanol grwpiau modiwl neu raglen. Efallai y bydd y darparydd hefyd yn penderfynu y byddai'n well ymdrin â rhai o'r cwynion yn unigol, neu ystyried datrysiadau yn unigol. Er enghraifft, gall myfyriwr unigol fod wedi cael ei effeithio'n wahanol iawn oherwydd anabledd neu amgylchiadau personol. Neu efallai y bydd yn rhoi gwybodaeth i'r darparydd yr hoffai iddi gael ei hystyried ond nid ei rhannu â myfyrwyr eraill yn y grŵp. Gall fod yn rhesymol i'r darparydd ddod i benderfyniad am y gŵyn gan y grŵp yn gyntaf, ac yna ymateb i gwynion unigol.

143. Gall y darparydd benderfynu y byddai'n bragmataidd dyrannu unrhyw gwynion unigol i'r un ymchwilydd a'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau, felly dim ond unwaith y mae angen ymchwilio i faterion craidd y gŵyn ac y gellir gwneud penderfyniadau sy'n gyson. Gall casgliadau'r ymchwilydd ynghylch y gŵyn gan y grŵp gyfrannu at ddeilliannau ar gyfer yr is-grwpiau ac unrhyw gwynion unigol, er y gallant arwain at wahanol ddeilliannau yn dibynnu ar effaith y materion dan sylw a'r amgylchiadau unigol.

Cyfathrebu â'r grŵp

144. Fel arfer mae'n ddefnyddiol i rywun weithredu fel cynrychiolydd ar gyfer y grŵp cyfan o fyfyrwyr sy'n gwneud y gŵyn. Gall darparwyr ofyn i'r grŵp enwebu cynrychiolydd, a fydd fel arfer yn gyfrifol am gysylltu â'r darparydd ar ran y myfyrwyr eraill. Mae'n ddefnyddiol i ddarparwyr nodi gwybodaeth am rôl cynrychiolydd y grŵp yn y broses.

145. Fel arfer bydd angen i gynrychiolydd grŵp wneud y canlynol:

- Casglu a chyflwyno gwybodaeth a thystiolaeth gan y myfyrwyr, gan wneud yn siŵr fod hynny'n cynrychioli'r holl safbwyntiau a fynegir, nid eu barn nhw yn unig;
- Cysylltu â'r darparydd ynghylch y broses i'w dilyn ac egluro hyn i'r grŵp;
- Mynychu unrhyw gyfarfodydd, trafodaethau neu wrandawiadau a chyflwyno sylwadau ar ran y grŵp;

- Cyflwyno unrhyw benderfyniad a gynigir gan y darparydd i'r grŵp;
- Derbyn neu wrthod unrhyw ddatrysiadau a gynigir ar ran y grŵp.

146. Os yw'r grŵp yn fawr, mae'n bosibl y bydd angen i'r darparydd fod yn hyblyg ac ymestyn unrhyw derfynau amser yn y weithdrefn i roi digon o amser i'r cynrychiolydd gydlynu safbwyntiau gweddill y grŵp. Dylai hefyd ystyried caniatáu i'r myfyrwyr enwebu mwy nag un cynrychiolydd i helpu â rhannu'r gwaith, er y gall ofyn i un ohonynt weithredu fel prif gynrychiolydd a'r prif bwynt cyswllt. Dylai'r darparydd ystyried siarad â'r cynrychiolydd/cynrychiolwyr yn gynnar i wneud yn siŵr eu bod yn deall eu rôl ac yn gwybod â phwy i gysylltu os oes ganddynt unrhyw gwestiynau am y broses.

147. Os na all y myfyrwyr ddynodi rhywun i'w cynrychioli, gall y darparydd ystyried a allai aelod o staff nad yw fel arall yn ymwneud â'r gŵyn helpu'r myfyrwyr yn y modd hwn. Ar gyfer cwynion gan grŵp mae angen i'r darparydd sicrhau bod myfyrwyr yn y grŵp yn cael cyfle priodol i gyflwyno eu hachos p'un a oes cynrychiolydd ai peidio.

Ymateb i'r gŵyn

148. Mae ymateb i gŵyn a gyflwynir gan grŵp o fyfyrwyr yn gyffredinol yr un fath ag ymateb i gŵyn a gyflwynir gan unigolyn. Fel gydag unrhyw gŵyn, mae'n bwysig canolbwyntio ar ddeall a mynd i'r afael â phryderon y myfyrwyr yn iawn, casglu a phrofi tystiolaeth berthnasol, a lle bo'n briodol archwilio camau y gellir eu cymryd i unioni pethau, cyn gynted â phosibl yn y broses. Fodd bynnag, efallai y bydd angen mwy o hyblygrwydd wrth ymdrin â chŵyn gan grŵp. Ni ddylai darparwyr anwybyddu cyfleoedd ar gyfer datrysiad cynnar, neu gyfryngu neu gymodi, dim ond oherwydd bod myfyrwyr wedi penderfynu dod â chwyn fel grŵp.

Gwneud pethau'n iawn

149. Lle gwneir cynnig i unioni pethau yng nghyd-destun cwyn gan grŵp, mae'n bwysig bod telerau'r cynnig yn cael eu gwneud yn glir i'r grŵp. Dylai'r darparydd feddwl yn ofalus a yw'n rhesymol gwneud unrhyw gynnig ar yr amod bod y grŵp cyfan yn ei dderbyn. Yn y rhan fwyaf o amgylchiadau, ni ddylai amodau o'r fath fod yn angenrheidiol a dylai myfyrwyr allu penderfynu ar sail unigol a yw unrhyw gynnig yn darparu datrysiad boddhaol iddynt, neu a ydynt am fynd ymlaen i gam nesaf gweithdrefnau mewnol y darparydd neu ddod â chŵyn atom ni. O bryd i'w gilydd gallai fod yn anodd gweithredu datrysiad oni bai bod y rhan fwyaf o'r myfyrwyr yn fodlon cytuno iddo. Er enghraifft, gallai fod yn anymarferol gwneud newid mewn asesiad modiwl pe bai dim ond rhai o'r myfyrwyr yn cytuno i hynny.

150. Mewn rhai amgylchiadau efallai y bydd darparydd yn ystyried gwneud cynnig i fyfyrwyr nad oeddent yn rhan o'r gŵyn gan grŵp, neu gymryd camau ar eu rhan.

151. Efallai y bydd rhai o'r grŵp yn derbyn cynnig yn ystod y cam ffurfiol ac yn penderfynu peidio â mynd i'r cam adolygu. Ond weithiau bydd y cam adolygu yn arwain at gynnig gwahanol neu well i'r myfyrwyr sy'n weddill. Er nad oes angen iddo ymestyn y cynnig newydd i'r myfyrwyr eraill yn awtomatig, dylai'r darparydd ystyried serch hynny a fyddai'n rhesymol gwneud hynny o dan yr amgylchiadau. Mae hyn yn debygol o ddibynnu ar natur y gŵyn a beth oedd y casgliadau. Er enghraifft, os daw'r cam adolygu i'r casgliad bod y darparydd wedi gwneud rhywbeth sylweddol o'i le, ac na chafodd hynny ei gydnabod yn briodol yn y cam blaenorol, mae angen i'r darparydd feddwl o hyd sut i unioni hynny ar gyfer y myfyrwyr. Dylai'r darparydd ystyried hefyd a ddylid cynnig y datrysiad i fyfyrwyr eraill yr effeithir arnynt yn ogystal, hyd yn oed os nad oeddent wedi ymuno â'r gŵyn.

Astudiaeth Achos 15: Cwyn gan grŵp – cynnig gwell yn y cam adolygu

Cwynodd grŵp o 25 o fyfyrwyr i'r darparydd am oedi cyn i'w hadran ryddhau gwybodaeth am leoliadau gwaith ar gyfer y flwyddyn ganlynol. Yn ystod cam ffurfiol ei weithdrefnau, cynigiodd y darparydd iawndal i'r grŵp am y trallod a'r anghyfleustra a achoswyd gan yr oedi. Derbyniodd 10 myfyriwr y cynnig a phenderfynodd y 15 arall fynd â'r gŵyn i'r cam adolygu. Yn ystod y cam adolygu, cadarnhaodd y darparydd ganfyddiadau'r cam ffurfiol ond cynyddodd y cynnig ariannol. Penderfynodd y darparydd beidio â chynnig y swm uwch i'r myfyrwyr eraill oherwydd bod y cynnig cynharach yn glir, a gallai'r myfyrwyr fod wedi gofyn am adolygiad os oeddent yn anfodlon â'r swm.

Astudiaeth Achos 16: Cwyn gan grŵp – cynnig y datrysiad i bob myfyriwr

Cwynodd grŵp o 15 o fyfyrwyr wrth eu darparydd nad oeddent wedi derbyn hyfforddiant ar ddarn o feddalwedd arbenigol a oedd yn hanfodol i'w modiwl. Yn ystod y cam ffurfiol, esboniodd y darparydd fod y person oedd â'r arbenigedd perthnasol wedi gadael, ac nad oedd y darparydd wedi gallu recriwtio rhywun yn ei le mewn pryd. Esboniodd ei fod eisoes wedi newid yr asesiadau ar gyfer y modiwl fel na fyddai'r myfyrwyr o dan anfantais academaidd. Ni chadarnhaodd y gŵyn. Aeth 10 myfyriwr â'r gŵyn i'r cam adolygu Yn ystod y cam adolygu cydnabu'r darparydd nad oedd wedi darparu rhywbeth yr oedd wedi'i addo yn ei ddeunydd hyrwyddo ac nad oedd hyn wedi cael sylw priodol yn y cam ffurfiol. Ymddiheurodd a chynigiodd ddod ag arbenigwr allanol i mewn i gyflwyno gweithdy undydd ar y feddalwedd arbenigol. Estynnodd yr ymddiheuriad i bob myfyriwr ar y modiwl a gwahoddodd yr holl fyfyrwyr i fynychu'r gweithdy, nid dim ond y rhai a gyflwynodd y gŵyn.It may be appropriate for the provider to recognise, in any remedy offered for a complaint, the additional responsibilities taken on by students acting as representatives for large groups.

152. Gall fod yn briodol i'r darparydd gydnabod, mewn unrhyw ddatrysiad a gynigir ar gyfer cwyn, y cyfrifoldebau ychwanegol a ysgwyddir gan fyfyrwyr sy'n cynrychioli grwpiau mawr.

Apeliadau academaidd gan grŵp

153. Mae apeliadau academaidd gan grŵp yn fwy anarferol na chwynion gan grŵp. Fel arfer byddai darparydd yn ystyried unrhyw amgylchiadau sydd wedi cael effaith ar berfformiad nifer o fyfyrwyr yng nghyfarfod y bwrdd asesu perthnasol neu cyn hynny. Ond dylai'r darparydd fod yn hyblyg a chaniatáu i fyfyrwyr sydd wedi'u heffeithio gan yr un materion mewn ffordd debyg gyflwyno apêl gan grŵp. Mae canllawiau ar gyfathrebu â'r grŵp ac ymateb i'w pryderon yn berthnasol i apeliadau yn ogystal â chwynion.

Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau

154. Unwaith y bydd y darparydd wedi gwneud ei benderfyniad terfynol ar gŵyn neu apêl gan grŵp, dylai gyflwyno Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau i'r myfyrwyr dan sylw yn unol â'n canllawiau cyhoeddedig. Hyd yn oed os yw'r darparydd wedi bod yn gohebu â chynrychiolydd, mae'n dal i fod yn gyfrifol am sicrhau bod pob myfyriwr yn cael copi o'r Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau sy'n amlinellu ei benderfyniad terfynol ar y gŵyn ac yn eu cyfeirio at SDA ar ddiwedd y broses.

Ffactorau eraill i ddarparwyr eu hystyried wrth ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd

Cynnal cyfrinachedd

155. Dylid ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd gyda lefel briodol o gyfrinachedd, gan rannu gwybodaeth â'r rhai sydd ei hangen yn unig at ddibenion ymchwilio i'r gŵyn neu apêl academaidd neu er mwyn ymateb iddi. Ni ddylid dweud mwy wrth unrhyw un am yr ymchwiliad nag sy'n wirioneddol ei angen er mwyn cael y wybodaeth sy'n ofynnol ganddynt. Mae'n arfer da atgoffa pobl sy'n ymwneud ag ymchwilio neu adolygu cwynion ac apeliadau bod disgwyliad o gyfrinachedd, ac na ddylent rannu'r wybodaeth.

156. Gall myfyrwyr ofyn i'w cwyn neu apêl academaidd neu elfennau ohoni (er enghraifft, datganiad gan dyst neu dystiolaeth feddygol) gael ei chadw'n gyfrinachol. Bydd angen i ddarparwyr gydbwyso ceisiadau unigolion am gyfrinachedd yn erbyn anghenion yr ymchwiliad. Mae'n arfer da i weithdrefnau nodi o dan ba amgylchiadau y gellir cadw'r gŵyn neu'r apêl academaidd gyfan – neu elfennau ohoni – yn gyfrinachol, ac egluro y gallai hyn ei gwneud yn anodd ymchwilio'n briodol neu ddatrys y materion dan sylw. Gall fod yn bosibl cyfyngu ar nifer y bobl y rhennir gwybodaeth â nhw neu ei chrynhoi neu ei gwneud yn ddienw.

157. Mae'n bwysig bod penderfyniadau'n cael eu gwneud yn gyson, yn enwedig yng nghyd-destun apeliadau academaidd, a dylai fod gan ddarparwyr systemau ar waith i ganiatáu i'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau rannu gwybodaeth am achosion yn ddienw.

Astudiaeth Achos 17: Cadw elfennau o apêl yn gyfrinachol

Mae myfyriwr yn gwneud apêl academaidd ar sail amgylchiadau personol sensitif iawn. Dim ond gyda Chadeirydd y Bwrdd Arholi y rhennir y wybodaeth. Mae'r Cadeirydd yn fodlon bod gan y myfyriwr reswm da dros beidio â datgelu'r amgylchiadau'n gynharach. Mae'r Cadeirydd yn esbonio i weddill y panel apêl fod amgylchiadau'r myfyriwr yn ddifrifol ac yn berthnasol ar adeg benodol. Yna bydd y panel apêl yn ystyried proffil academaidd y myfyriwr heb fod angen gweld manylion am yr amgylchiadau yr oedd wedi'u hwynebu.

158. Weithiau bydd myfyrwyr yn rhannu gwybodaeth yn ystod proses gwyno neu apêl a all fod yn berthnasol i ategu parhâd eu hastudiaethau, megis gwybodaeth am anabledd. Mae'n arfer da trafod gyda'r myfyriwr a ddylid rhannu'r wybodaeth hon gyda'r darparydd, a sut y gwneir hynny.

159. Nid yw'n arfer da gofyn i fyfyriwr lofnodi cytundeb cyfrinachedd neu gytundeb peidio â datgelu fel rhan o gynnig i setlo neu ddatrys ei gŵyn. Gall cytundebau o'r fath adael y myfyriwr yn teimlo na wrandawyd ar ei gŵyn ac na chafodd ei gymryd o ddifri; gall hefyd olygu bod yr hyn y dylid bod wedi'i ddysgu o'r gŵyn yn cael ei golli.

Disgwyliadau o ran ymddygiad

160. Mae'n bosibl y bydd rhai pobl yn ei chael hi'n anodd mynegi eu hunain neu gyfathrebu'n glir, yn enwedig pan fyddant yn bryderus neu'n ofidus. Efallai y bydd rhai yn ei chael yn anodd nodi pa effaith y gallai eu hymddygiad ei chael ar bobl eraill. Mae'n arfer da ystyried gwneud addasiadau i brosesau cwynion ac apeliadau i'w gwneud yn haws i fyfyrwyr eu cyrchu. Ond mae hefyd yn bwysig i ddarparwyr ddarparu amgylchedd gwaith diogel i'w staff ac ystyried yr effaith negyddol y gall rhai mathau o ymddygiad ei chael arnynt hwy a'u gwaith.

161. Mae'n arfer da i ddarparwyr fod â pholisïau a gweithdrefnau ar waith sy'n nodi:

- y disgwyliad y dylai myfyrwyr, eu cynrychiolwyr ac aelodau staff ymddwyn yn rhesymol a theg tuag at ei gilydd, a thrin y prosesau eu hunain â pharch;
- bod gan y darparydd gyfrifoldeb i amddiffyn ei staff rhag ymddygiad a allai gael effaith negyddol arnynt hwy neu eu gwaith;
- p'un ai y gellir ystyried pryderon am ymddygiad myfyriwr o dan weithdrefnau disgyblu, addasrwydd i ymarfer neu gymorth i astudio ar wahân.

162. Bydd y polisïau a'r gweithdrefnau hyn yn nodi enghreifftiau o ymddygiad a allai effeithio'n negyddol ar staff neu eu gwaith a'r amgylchiadau pan all y darparydd benderfynu cyfyngu ar fynediad at staff neu weithdrefnau neu gymryd camau eraill. Dylai'r darparydd esbonio i'r myfyriwr unrhyw benderfyniad i gyfyngu ar fynediad, ynghyd â'r gweithdrefnau ar gyfer adolygu penderfyniad o'r fath.

Cwynion ac apeliadau academaidd y bwriedir iddynt darfu neu heb unrhyw ddiben difrifol

163. Mae'n arfer da i ddarparwyr fod â'u polisïau eu hunain ar gyfer ymdrin â chwynion neu apeliadau academaidd nad oes iddynt ddiben difrifol neu y bwriedir iddynt achosi aflonyddwch neu annifyrrwch. Mae enghreifftiau'n cynnwys cwynion ac apeliadau academaidd:

- mae'r darparydd wedi'u hystyried a phenderfynu arnynt o'r blaen;
- sy'n ymwneud â rhywbeth y byddai unigolyn rhesymol yn ei ystyried yn ddibwys.
- mae'r myfyriwr yn eu cyflwyno mewn ffordd sy'n cael effaith negyddol ddifrifol ar staff neu waith y darparydd;
- lle mae'r myfyriwr yn chwilio am ddatrysiad sydd heb unrhyw ddiben neu werth difrifol.

164. Gall y darparydd benderfynu terfynu ystyriaeth o gŵyn neu apêl academaidd o dan y polisi hwn. Mewn achosion o'r fath, dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn egluro pam ei fod yn gwneud hyn. Dylid rhoi manylion i'r myfyriwr ynghylch sut i apelio yn erbyn y penderfyniad, ynghyd ag unrhyw amserlen gysylltiedig. Ar ddiwedd unrhyw broses apelio, dylai'r darparydd gyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

Rhoi cymorth i'r myfyriwr

165. Mae'n arfer da gwneud yn siŵr bod gweithdrefnau ar gael i bob myfyriwr mewn gwahanol fformatau hygyrch. Dylai darparwyr ystyried a ddylid gwneud addasiadau rhesymol i weithdrefnau ar sail pob achos unigol er mwyn rhoi ystyriaeth i anghenion myfyrwyr. Mae'n arfer da cadw cofnod o unrhyw addasiadau a wnaed.

166. Dylid cyfeirio myfyrwyr at wasanaethau cymorth, er enghraifft corff cynrychioli myfyrwyr, sy'n gallu darparu cymorth a chyngor annibynnol a defnyddiol i'r rhai sy'n dymuno cyflwyno cwyn neu apêl academaidd. Mae'n arfer da ei gwneud yn bosibl i fyfyrwyr gael mynediad at gymorth a chyngor a, lle nad yw'n ymarferol gwneud hynny'n fewnol, dylai darparwyr ystyried gwneud trefniadau i alluogi myfyrwyr i gael gafael ar wasanaethau cymorth mewn sefydliadau cyfagos, darparwyr partner neu wasanaethau eraill yn y gymuned leol.

167. Dylai fod gan ddarparwyr wasanaethau cymorth penodol wedi'u cyfeirio'n dda megis gwasanaethau cwnsela i fyfyrwyr â phroblemau iechyd meddwl. Lle bo'n briodol, dylai darparwyr hefyd gyfeirio myfyrwyr at wasanaethau allanol. Os yw'n ymddangos nad yw myfyriwr yn gallu ymwneud yn effeithiol â'r gweithdrefnau cwyno neu apeliadau academaidd, mae'n bosibl y bydd y darparydd am awgrymu bod y myfyriwr yn penodi cynrychiolydd. Gall fod yn briodol gohirio ystyried cwyn neu apêl academaidd hyd nes y bydd y myfyriwr wedi cael gafael ar gymorth priodol.

Iaith blaen

168. Dylai darparwyr wneud eu rheoliadau a'u gweithdrefnau yn glir a'u hysgrifennu mewn iaith blaen. Dylid defnyddio cyn lleied â phosib o droednodiadau, a dylid diffinio acronymau.

169. Dylid ysgrifennu gweithdrefnau a chanllawiau yn Gymraeg a/neu Saesneg, fel y bo'n briodol, a chydymffurfio â Safonau'r Gymraeg lle maent yn berthnasol. Mae'n rhesymol disgwyl i fyfyrwyr nad Saesneg (neu Gymraeg) yw eu hiaith gyntaf allu dilyn y prosesau cwynion neu apeliadau academaidd, gan mai dyma'r ieithoedd a ddefnyddir ar gyfer addysgu, ond efallai y bydd angen i ddarparwyr ddangos cydymdeimlad at unigolion sydd angen rhywfaint o gymorth iaith.

170. Er mwyn osgoi dryswch posibl, ni ddylai darparwyr ddefnyddio teitlau swyddi fel "ombwdsmon", "swyddfa ombwds" neu "ddyfarnwr" i ddisgrifio rolau'r rheini sy'n ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd.

Cofnodi a rhannu hyn a ddysgir o gwynion ac apeliadau academaidd

171. Mae cwynion ac apeliadau academaidd yn ffynhonnell werthfawr o adborth a dysgu. Gallant helpu darparwyr i ddod o hyd i ffyrdd o wella eu gwasanaethau a'u dulliau ar gyfer gwneud penderfyniadau academaidd. Mae'n arfer da i ddarparwyr o leiaf gofnodi'r holl gwynion ac apeliadau academaidd yn ystod y camau ffurfiol ac adolygu, fel y gellir defnyddio'r wybodaeth ar gyfer dadansoddi ac at ddibenion rheolaeth a llywodraethiant. Mae hefyd yn bwysig dysgu o gwynion ac apeliadau, gan gynnwys o bryderon sy'n cael eu datrys yn y cam datrys cynnar.

172. Nid yw nifer isel o gwynion gan fyfyrwyr ynddo'i hun yn arwydd o lwyddiant. Dylai darparwyr sydd wedi bod yn llwyddiannus wrth sefydlu diwylliant agored o adborth a phartneriaeth gyda myfyrwyr ddisgwyl derbyn cwynion ac apeliadau. Mae'n bosibl y bydd darparwyr am ddatblygu dadansoddiad sy'n ystyried ffactorau eraill gan gynnwys:

- A yw myfyrwyr yn deall pa broses i'w defnyddio a defnyddio'r un iawn ar yr amser cywir;
- A oes cwynion cyson am rai pethau neu themâu cyffredin mewn gwahanol gwynion;
- A yw cwynion ac apeliadau myfyrwyr yn cael eu trin mewn modd amserol;
- A yw myfyrwyr a'u cynrychiolwyr yn deall y rhesymau dros benderfyniad y darparydd, hyd yn oed os ydynt yn anghytuno â'r penderfyniad hwnnw.

Cofnodi pryderon, cwynion ac apeliadau academaidd

173. Dylai fod gan ddarparwyr eu polisïau rheoli cofnodion eu hunain sy'n nodi am ba mor hir y dylid cadw gwybodaeth am gwynion ac apeliadau gan fyfyrwyr. Fel arfer, dylai darparwyr gadw cofnodion llawn a manwl tra bod y mater yn cael ei ystyried, a chyhyd ag y gallai myfyriwr ddod â chwyn at SDA. Gall darparwyr benderfynu cofnodi gwybodaeth fwy cyfyngedig mewn fformatau eraill er mwyn rhannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion ac apeliadau.

174. Bydd y wybodaeth a lefel y manylder y mae darparwyr yn eu cofnodi ar gyfer rhannu dysgu'n amrywio, gan ddibynnu ar natur a difrifoldeb y gŵyn neu gymhlethdod yr apêl. Dylai darparwyr o leiaf gofnodi crynodeb o'r mater neu faterion a godwyd, dyddiadau perthnasol, a'r canlyniad gan gynnwys crynodeb o'r rhesymau dros unrhyw benderfyniadau a wnaed.

175. Bydd angen dileu gwybodaeth bersonol am fyfyrwyr unigol a chymryd gofal i sicrhau nad oes modd adnabod myfyrwyr yn y crynodeb. Lle nad yw'n bosibl cofnodi gwybodaeth am gŵyn neu apêl academaidd heb ei gwneud yn hysbys pwy yw'r myfyriwr (er enghraifft oherwydd bod y garfan yn fach iawn) dylid cymryd gofal i wneud yn siŵr mai dim ond cyn lleied â phosibl o wybodaeth sy'n cael ei chofnodi.

176. Pan gaiff gwybodaeth ei chofnodi a'i defnyddio fel hyn, mae'n helpu darparwyr i ddynodi a mynd i'r afael â'r hyn sydd wrth wraidd cwynion ac apeliadau academaidd. Gall darparwyr ddynodi cyfleoedd ar gyfer hyfforddiant a, lle bo'n briodol, gellir gwneud gwelliannau.

Dysgu o bryderon, cwynion ac apeliadau academaidd

177. Dylai'r rhai sy'n ymdrin â phryderon, cwynion ac apeliadau academaidd bob amser geisio sicrhau bod pawb sy'n gysylltiedig yn deall casgliadau'r ymchwiliad ac unrhyw benderfyniadau a wnaed.

178. Bydd y dadansoddiad o adroddiadau'r rheolwyr, sy'n cynnwys manylion am bryderon, cwynion ac apeliadau academaidd, yn helpu i wneud yn siŵr bod unrhyw dueddiadau neu faterion ehangach yn cael eu canfod a'u datrys yn gyflym. Bydd dadansoddiad da yn ystyried nid yn unig y cwynion a'r apeliadau a dderbyniwyd, ond lle na chawsant eu derbyn, ac unrhyw grwpiau o fyfyrwyr nad ydynt yn defnyddio'r prosesau. Dylai uwch reolwyr wneud yn siŵr bod gan y darparydd weithdrefnau sy'n eu galluogi i weithredu ar adroddiadau o'r fath.

179. Dylid rhannu'r adroddiadau gyda'r pwyllgor a'r swyddogion priodol a swyddogion a'r corff cynrychioli myfyrwyr lle bo hynny'n berthnasol. Gall hyn fod ar lefel ysgol neu gyfadran, neu ar lefel darparydd, a gall fod drwy grwpiau neu bwyllgorau sicrhau ansawdd neu adnoddau. Dylai lefel y wybodaeth a ddarperir yn yr adroddiadau fod yn gymesur â rôl y pwyllgor.

180. Dylid rhoi gwybodaeth gryno briodol i staff a myfyrwyr, gan gynnwys cyrff cynrychioli myfyrwyr, ynghylch yr hyn mae'r darparydd wedi'i wneud mewn ymateb i bryderon, cwynion ac apeliadau academaidd. Mae hyn yn helpu o ran codi ymwybyddiaeth o'r gweithdrefnau, gan gynyddu hyder myfyrwyr a staff yn eu tryloywder a'u heffeithiolrwydd.

Atebolrwydd dros bryderon, cwynion ac apeliadau academaidd

181. Dylai uwch reolwyr sicrhau:

- bod safbwynt terfynol y darparydd ar gŵyn neu apêl academaidd yn cael ei gymeradwyo gan rywun sydd wedi cael yr hyfforddiant priodol ac sydd â'r awdurdod angenrheidiol i roi sicrwydd mai hwn yw ymateb diffiniol y darparydd a bod pryderon y myfyriwr wedi'u cymryd o ddifri.
- bod unigolion a enwir o blith yr uwch reolwyr yn gyfrifoldeb ac yn atebol am reoli sut yr ymdrinnir â phryderon, cwynion ac apeliadau academaidd o fewn y darparydd;
- bod gan yr uwch reolwyr ddealltwriaeth glir o'r gweithdrefnau ar gyfer cwynion ac apeliadau academaidd, a beth yw eu rôl ynddynt, (bydd hyn yn cynnwys rôl arolygiaeth ac ni fydd o reidrwydd yn golygu cymryd rhan yn y broses gwneud penderfyniadau);
- bod mecanweithiau ar gael i sicrhau ymagwedd gyson at y ffordd y caiff gwybodaeth am drin pryderon, cwynion ac apeliadau academaidd ei rheoli, ei monitro, ei hadolygu a'i hadrodd ar bob lefel o fewn y darparydd;
- bod gwybodaeth am bryderon a chwynion yn cael ei rhannu o fewn y darparydd a'i defnyddio i wella gwasanaethau ar gyfer myfyrwyr a phrofiad myfyrwyr;
- bod yna arolygiaeth briodol o gwynion ac apeliadau ar lefel llywodraethiant;
- bod gweithdrefnau ar gyfer cwynion ac apeliadau academaidd yn bodloni gofynion y cyrff rheoleiddio perthnasol, gan gynnwys y Swyddfa Myfyrwyr (yn Lloegr), Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru, Comisiwn Addysg Drydyddol (yng Nghymru), a PSRB eraill sy'n rheoleiddio darpariaeth cyrsiau penodol.

Atodlenni

Atodlen 1: Adnoddau Defnyddiol

- Comisiwn Addysg Drydyddol ac Ymchwil (CADY) Cymru
  https://llyw.cymru/comisiwn-addysg-drydyddol-ac-ymchwil

- Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd: Addysg uwch: cyngor ar gyfraith defnyddwyr i ddarparwyr a myfyrwyr
  https://www.gov.uk/government/collections/higher-education-consumer-law-advice-for-providers-and-students

- Deddf Addysg 1994 (Adran 22)
  https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1994/30/section/22

- Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru
  https://www.hefcw.ac.uk/cy/

- Y Swyddfa Myfyrwyr
  https://www.officeforstudents.org.uk/

- Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau SDA
  https://www.oiahe.org.uk/providers/completion-of-procedures-letters/

- Geirfa SDA
  https://www.oiahe.org.uk/information/glossary/

- Fframwaith Arfer Da SDA - Darparu cyfleoedd dysgu gydag eraill
  https://www.oiahe.org.uk/resources-and-publications/good-practice-framework/delivering-learning-opportunities-with-others/

- Fframwaith Arfer Da SDA – Gweithdrefnau disgyblu
  https://www.oiahe.org.uk/resources-and-publications/good-practice-framework/disciplinary-procedures/

- Fframwaith Arfer Da SDA – Addasrwydd i Ymarfer
  https://www.oiahe.org.uk/resources-and-publications/good-practice-framework/fitness-to-practise/

- Fframwaith Arfer Da SDA - Ceisiadau am ystyriaeth ychwanegol
  https://www.oiahe.org.uk/resources-and-publications/good-practice-framework/requests-for-

additional-consideration

- Fframwaith Arfer Da SDA - Rhoi cymorth i fyfyrwyr anabl
  https://www.oiahe.org.uk/resources-and-publications/good-practice-framework/supporting-disabled-students

- Canllawiau SDA i'r Rheolau
  https://www.oiahe.org.uk/about-us/our-scheme/our-rules/guidance-on-the-rules/

- Gwneud pethau'n iawn SDA – beth am ymddiheuriad?
  https://www.oiahe.org.uk/about-us/reviewing-complaints/what-happens-when-a-student-complains-to-us/putting-things-right

- Cyfeirio myfyrwyr at ein cynllun - SDA
  https://www.oiahe.org.uk/providers/information-for-you-as-our-point-of-contact/signposting-students-to-our-scheme/

- Cymdeithas Ombwdsmon
  https://www.ombudsmanassociation.org/what-ombudsman

- Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban Gweithdrefnau Ymdrin â Chwynion Enghreifftiol
  https://www.spso.org.uk/the-model-complaints-handling-procedures

- Prifysgolion y DU – Newid y diwylliant: rhannu data personol mewn achosion o aflonyddu
  https://www.universitiesuk.ac.uk/what-we-do/policy-and-research/publications/changing-culture-sharing-personal-data

Atodlen 2: Rhestr termau

Apêl academaidd - At ddiben y Fframwaith hwn, apêl academaidd yw her neu'n gais am ailystyried penderfyniad gan gorff academaidd sy'n gwneud penderfyniadau ar gynnydd, asesiad a dyfarniadau ar gymwysterau myfyrwyr. Gall hyn gynnwys cais i newid marciau neu benderfyniadau ar gynnydd, neu ddosbarthiad dyfarniadau terfynol.

Cwyn - At ddiben y Fframwaith hwn, cwyn yw mynegiant o anfodlonrwydd gan un neu fwy o fyfyrwyr ynghylch rhywbeth mae darparydd wedi'i wneud neu heb ei wneud, neu am safon y gwasanaeth a ddarperir gan y darparydd neu ar ei ran. Gall cwyn ymwneud ag unrhyw agwedd ar fywyd myfyriwr, er enghraifft ynghylch cyfleoedd addysgu a dysgu, asesiadau, ymddygiad myfyrwyr eraill neu aelodau staff, cyfleusterau ac offer, ynghyd â gwasanaethau cymorth, cyngor a llety, p'un a ydynt yn cael eu darparu'n uniongyrchol gan y darparydd neu gan berson neu sefydliad arall ar ran y darparydd. Mewn achos lle mae myfyriwr yn dymuno herio penderfyniad academaidd, fel arfer ni ymdrinnir â hyn fel cwyn.

Yn unol ag iaith Deddf Addysg Uwch 2004 gelwir pob cyflwyniad i SDA yn "gwynion" p'un a ydynt yn ymwneud â chŵyn neu apêl academaidd.

Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (cyfeirir ato'n aml fel Llythyr CG) - Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yw llythyr y mae darparydd yn ei anfon at fyfyriwr pan fydd wedi cyrraedd diwedd prosesau mewnol y darparydd, pryd bynnag nad oes llwybr pellach i'r myfyriwr yn fewnol. Fel arfer ni all myfyriwr ddod â chŵyn atom ni heb Lythyr CG. Rhaid i ni dderbyn Ffurflen Gwyno'r myfyriwr o fewn 12 mis i ddyddiad y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau. Er enghraifft, os yw'r Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau wedi'i ddyddio 1af Ionawr 2022, rhaid i ni dderbyn y Ffurflen Gwynion erbyn 1af Ionawr 2023.

Pryderon - Yn y Fframwaith hwn, golyga "pryder" mater, ymholiad neu gais am eglurhad sy'n cael ei godi'n lleol gan fyfyriwr neu fyfyrwyr.

Cymodi - Yn achos cymodi, fel cyfryngu, mae person annibynnol (y cymodwr) yn ceisio helpu'r bobl sydd mewn anghydfod i ddatrys eu problem. Mae'r broses yn wirfoddol ac yn gyfrinachol. Dylai'r cymodwr fod yn ddiduedd ac ni ddylai ochri â'r naill na'r llall. Y bobl sy'n rhan o'r anghydfod sy'n gyfrifol am benderfynu sut i ddatrys yr anghydfod, nid y cymodwr. Mewn rhai achosion o gymodi, mae'r cymodwr yn rhoi barn am beth fyddai'n ddatrysiad rhesymol.

Amgylchiadau eithriadol - Mae'r Fframwaith hwn yn disgrifio'r prosesau a ddylai fod yn berthnasol fel arfer mewn darparwyr addysg uwch. Mewn amgylchiadau eithriadol gall fod yn briodol dilyn gweithdrefnau gwahanol; er enghraifft, lle byddai'n annheg iawn i'r myfyriwr, neu lle gallai diogelwch y myfyriwr fod mewn perygl, os caiff y weithdrefn ei gweithredu'n llym. Dylai darparwyr ystyried achosion yn unigol i weld a allai fod amgylchiadau eithriadol.

Cyn-fyfyriwr - Dylai fod gan fyfyrwyr fynediad at weithdrefnau eu darparydd am gyfnod rhesymol ar ôl i'w hastudiaethau ddod i ben neu gael eu terfynu. Dylai rheoliadau darparwyr nodi faint o amser sydd gan fyfyriwr ar ôl gadael y darparydd i gyflwyno cwyn neu apêl academaidd, ac o dan ba amgylchiadau y gallai gweithdrefnau eraill, megis prosesau disgyblu neu addasrwydd i ymarfer, fod yn berthnasol iddo ar ôl gadael y darparydd.

Corff Llywodraethu (neu gorff cyfatebol) - Weithiau, gelwir corff llywodraethu darparydd naill ai'n fwrdd y llywodraethwyr neu gyngor. Mae'r corff llywodraethu neu gorff cyfatebol, yn gyfrifol am oruchwylio gweithgareddau'r darparydd, pennu ei gyfeiriad yn y dyfodol, a meithrin amgylchedd lle mae cenhadaeth y darparydd yn cael ei chyflawni.

Cyfleoedd dysgu - Mae cyfleoedd dysgu'n cyfeirio at sut mae darparydd yn sicrhau bod ei raglenni astudio ar gael i ddysgwyr, gan gynnwys pob math, lefel a man astudio.

Cyfryngu - Mae cyfryngu'n broses sy'n wirfoddol ac yn gyfrinachol. Mae trydydd parti diduedd (y cyfryngwr) yn helpu'r bobl sydd mewn anghydfod i geisio dod i gytundeb. Y bobl sydd â'r anghydfod, nid y cyfryngwr, sy'n penderfynu a allant ddatrys eu problemau, a beth ddylai'r canlyniad fod. Mae cyfryngu yn dilyn cyfres o reolau neu gamau y cytunir arnynt ymlaen llaw.

Cais am ystyriaeth ychwanegol – Weithiau bydd myfyrwyr yn mynd yn sâl cyn neu yn ystod arholiad neu wrth i derfyn amser ar gyfer asesiad nesáu, neu mae eu perfformiad yn cael ei effeithio gan ddigwyddiadau annisgwyl eraill sydd y tu hwnt i'w rheolaeth. Yn gyffredinol, gall myfyrwyr ofyn i'w darparydd addysg uwch ystyried yr amgylchiadau hyn. Mae gan y rhan fwyaf o ddarparwyr yng Nghymru a Lloegr broses ffurfiol ar gyfer hyn, a elwir yn aml yn weithdrefnau "amgylchiadau lliniarol", "esgusodol" neu "arbennig", neu "ffactorau sy'n effeithio ar berfformiad".

Ombwdsmon – Mae ombwdsmon yn wasanaeth annibynnol sy'n ymchwilio ac yn datrys cwynion. Mae Cynlluniau Ombwdsmon am ddim i'w defnyddio ac yn ddiduedd yn eu hymchwiliadau - felly nid ydynt yn ochri â'r naill na'r llall. Maent yn gwneud penderfyniadau ar sail yr hyn sy'n deg. Yn ogystal â sicrhau bod unigolyn yn cael cyfiawnder, mae ombwdsmon hefyd yn nodi unrhyw faterion systemig ac yn rhoi adborth i helpu â gwella gwasanaethau ac ymdrin â chwynion.

Meini prawf Tŷ'r Cwmnïau ar gyfer cofrestru enw cwmni neu ddefnyddio enw busnes sy'n cynnwys y teitl 'ombwdsmon' (o 7fed Ebrill 2015, os nad yw'n gorff statudol) yw y dylai:

- gael ei ardystio fel darparydd gwasanaeth Datrys Anghydfod Amgen gan awdurdod cymwys;
- bod yn Aelod Ombwdsmon o Gymdeithas yr Ombwdsmon
- bod â hanes da o ddatrys anghydfodau yn y sector perthnasol (o leiaf 12 mis fel arfer).

Anghysondeb gweithdrefnol - Anghysondeb gweithdrefnol yw pan na chydymffurfiwyd â gweithdrefnau a rheoliadau darparydd, gan arwain at gŵyn neu apêl academaidd.

Corff proffesiynol, statudol a rheoleiddio (PSRB) - Mae gan gyrff proffesiynol, statudol a rheoleiddio (PSRB) awdurdod i achredu, cymeradwyo neu gydnabod rhaglenni a chyrsiau astudio penodol sy'n arwain at gymwysterau mewn gwahanol ddiwydiannau a phroffesiynau.

Darparydd – Mae'r Fframwaith yn defnyddio'r term "darparydd" i gyfeirio at unrhyw ddarparydd addysg uwch yng Nghymru neu Loegr sy'n aelod o SDA.

Addasiadau rhesymol - O dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, lle mae person anabl dan anfantais sylweddol o'i gymharu â phobl nad ydynt yn anabl, mae dyletswydd i gymryd camau rhesymol i gael gwared ar yr anfantais honno drwy:

(i) newid darpariaethau, meini prawf neu arferion,

(ii) newid, dileu neu ddarparu dull amgen rhesymol o osgoi nodweddion ffisegol; a

(iii) darparu cymhorthion ategol.

DHCAY – Darparydd Hyfforddiant Cychwynnol i Athrawon mewn Ysgolion.

Darparydd - Mae'r Fframwaith yn defnyddio'r term "darparydd" i gyfeirio at unrhyw ddarparydd addysg uwch yng Nghymru neu Loegr sy'n aelod o SDA.

Myfyriwr - Mae'r term myfyriwr yn cynnwys pobl sy'n dilyn cwrs astudio, gan gynnwys y rhai sy'n cael eu hyfforddi i fod yn athrawon sy'n astudio mewn DHCAY a phrentisiaid addysg uwch. Mae'n cynnwys y rhai y tarfwyd ar eu hastudiaethau, sydd wedi gadael y darparydd dros-dro neu sydd wedi'u gwahardd neu eu hatal dros-dro a'r rhai sydd wedi gadael darparydd yn ddiweddar.

Profiad y myfyriwr - Mae profiad y myfyriwr yn cyfeirio at yr holl ffyrdd y mae myfyriwr yn rhyngweithio â'r darparydd yn ystod ei gwrs astudio. Mae'n cynnwys cyfleoedd dysgu'r myfyriwr, ond mae'n ehangach na hynny.

Corff cynrychioli myfyrwyr - Mae yna bob math o gyrff cynrychioli myfyrwyr, gan gynnwys undebau myfyrwyr. Maent yn chwarae rhan bwysig wrth gefnogi myfyrwyr sy'n anfodlon â rhyw agwedd ar eu profiad. Weithiau gallant helpu myfyrwyr a darparwyr i ddatrys mater heb i gwynion ffurfiol gael eu gwneud. Neu gallant gynnig cyngor neu gefnogaeth i fyfyriwr sy'n mynd drwy broses ffurfiol, gan weithredu weithiau fel cynghorydd neu gynrychiolydd. Mae'r rhan fwyaf yn gweithio gyda darparwyr i ddatblygu a gwella rheoliadau a gweithdrefnau gan ddefnyddio'r hyn a ddysgwyd a'r mewnwelediadau a gafwyd o gynghori a chynrychioli myfyrwyr mewn cwynion ac apeliadau. Dylai darparwyr gefnogi a, lle bo'n bosibl, ariannu cyrff cynrychioli myfyrwyr fel y gallant ddarparu'r gwasanaeth hwn.

Mae gan ddarparwyr gyfrifoldebau penodol dros undebau myfyrwyr, sydd wedi'u hamlinellu yn adran 22 o Ddeddf Addysg 1994.

Cynrychiolydd myfyrwyr - Unigolyn sydd wedi'i awdurdodi gan fyfyriwr i weithredu ar ei ran drwy brosesau'r darparydd.

Atodlen 3: Trosolwg o’r broses ar gyfer cwynion ac apeliadau

Trosolwg o’r broses ar gyfer cwynion ac apeliadau

Datrysiad cynnar

cyflym, lleol ac anffurfiol

CWYNION

- Gwybodaeth a/neu esboniad
- Ymddiheuriad
- Cytuno ar ddatrysaid

APELIADAU

- Cyfeirio at unrhyw opsiynau anffurfiol
- Eglurhad
- Esboniad

Pa gefnogaeth sydd ei hangen ar y myfyriwr hwn?

Cam ffurfiol

CWYNION

- Asesiad cycwynnol
- Ystyried cyfarfod â’r myfyriwr
- Ystyried cyfryngu/cymodi?
- Ymchwilio
- Cyfeirio at wrandawiad neu gyfarfod i drafod y gŵyn?
- Esbonio’r canlyniad i’r myfyriwr

APELIADAU

- Asesiad cycwynnol
- Ystyried cyfarfod â’r myfyriwr
- Casglu dogfennau a gwybodaeth
- A oes angen ymchwilio ymhellach?
- Cyfeirio at wrandawiad neu gyfarfod i drafod yr apêl?
- Esbonio’r canlyniad i’r myfyriwr

Ai dyma’r broses gywir?

Cam adolygu

CWYNION

- A ddilynwyd y weithdrefn?
- Oedd y canlyniad yn rhesymol?
- Tystiolaeth newydd?
- Esbonio’r canlyniad i’r myfyriwr

APELIADAU

- A ddilynwyd y weithdrefn?
- Oedd y canlyniad yn rhesymol?
- Tystiolaeth newydd?
- Esbonio’r canlyniad i’r myfyriwr

90 DIWRNOD

Ydy’r myfyriwr wedi cyrraedd diwedd y broses?

Dod â’r gŵyn/apêl i ben

Heb ei Chadarnhau

Cyflwynwch Lythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn awtomatig. Gall y myfyriwr gyflwyno cwyn i SDA ar gyfer adolygiad .

Cadarnhawyd

Esboniwch y gall y myfyriwr ofyn am Lythyr Cwblhau Gweithdrefnau os ydyn nhw eisiau un. Gall y myfyriwr gyflwyno cwyn i SDA ar gyfer adolygiad.

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch

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

0118 959 9813
enquiries@oiahe.org.uk
oiahe.org.uk

Diweddarwyd Rhagfyr 2022