



office of the
independent
adjudicator

'for students in higher education'

Y fframwaith arfer da: ymdrin â chwynion myfyrwyr ac apeliadau academaidd



Diweddarwyd
Rhagfyr 2016





Cynnwys

Rhagair	3
Egwyddorion	4
Rhagarweiniad	6
Cwynion ac apeliadau academaidd	7
Y broses gwynion	12
Y broses apeliadau academaidd	19
Ffactorau i ddarparwyr eu hystyried wrth ymdrin â chwynion neu apeliadau academaidd	25
Cofnodi, adrodd yn ôl, cyhoeddi a dysgu o gwynion ac apeliadau academaidd	27
Atodlen 1: Rhestr termau	29
Atodlen 2: Trosolwg o brosesau cwynion ac apeliadau academaidd	32

Rhagair

Cyhoeddwyd y *Fframwaith Arfer Da: ymdrin â chwynion myfyrwyr ac apeliadau academaidd* yn Rhagfyr 2014, yn dilyn ymgynghori eang o fewn y sector, ac fe'i lanswyd ym Medi 2015. Mae'n ganllaw i ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd mewn addysg uwch yng Nghymru a Lloegr. Mae'n gosod allan egwyddorion arfer da gweithredol, ond nid yw'n cynnwys manylion cyfarwyddol.

Mae'r fframwaith yn cyflenwi'r "disgwyliadau" a'r "dangosyddion" a osodir allan ym Mhennod B9 o God Ansawdd y DU.¹ Mae wedi'i wreiddio ym mhrofiad SDA yn ystod deng mlynedd o ddelio â chwynion ac apeliadau myfyrwyr, ac o drafod arfer gyda darparwyd, undebau myfyrwyr a'r myfyrwyr sy'n gwneud y cwynion. Mae'r canlyniad yn fframwaith sy'n seiliedig ar brofiadau dydd i ddydd darparwyr a myfyrwyr, a bydd hynny'n sail i ymdrin yn effeithiol â chwynion ac apeliadau academaidd. Caiff ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd wrth i faterion newydd godi neu er mwyn darparu mwy o eglurder.

Mae'r ail argraffiad hwn yn diweddarau ac yn adolygu'r fframwaith er mwyn cymryd i ystyriaeth adborth gan ddefnyddwyr y Cynllun, a gasglwyd drwy weithdai a gweminarau, ac o brofiad SDA o sut mae wedi gweithio'n y marferol. Mae'n adlewyrchu barn darparwyr a ddaeth yn aelodau o SDA yn ystod 2015 ac mae'n rhoi persbectif ychwanegol, sy'n ddefnyddiol. Mae'r egwyddorion a'r canllawiau craidd yn parhau i fod yr un fath.

Mae'r fframwaith yn sail i'r ffordd mae SDA yn ystyried cwynion ac apeliadau academaidd gan fyfyrwyr. Nid oedd yn fwriad i'r fframwaith fod yn dempled union ar gyfer delio â phob cwyn ac apêl academaidd. Mae pob darparwyd yn dal i fod yn rhydd i ddrafftio ei bolisiau a'i weithdrefnau ei hun yn ôl maint a chyd-destun y sefydliad sydd dan sylw. Pan fo darparwyd yn dewis symud i ffwrdd o'r fframwaith, bydd SDA yn ystyried a yw'r broses mae'n ei dilyn yn rhesymol pan fydd yn adolygu cwynion unigol.

Caiff canllawiau pellach eu cyhoeddi maes o law ar faterion penodol, gan gynnwys darparu cyfleoedd dysgu gydag eraill, rhoi cymorth i fyfyrwyr ag anabledau, a gweithdrefnau disgyblu.

Mae grŵp llywio dan arweinyddiaeth SDA yn goruchwyllo creu a datblygu'r fframwaith. Mae'r grŵp wedi darparu cyngor gwerthfawr, arweinyddiaeth ardderchog a dyfalbarhad gydol y broses, a hoffwn ddiolch i'w aelodau, blaenorol a chyfredol – fy rhagflaenwyr Rob Behrens, Huw Morris and Alison Wells (ARC), Sophie Bowen (AHUA), Tim Burton a Gemma Long (QAA), Bethan Dudas (NUS), Derek Boyle, Bromley Schools' Collegiate, Helen Kinghorne, Warwickshire College Group ac aelodau staff SDA.

Judy Clements OBE

Y Dyfarnwr Annibynnol a Phrif Weithredwr Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch

¹ ASA, *Cod Ansawdd y DU ar gyfer Addysg Uwch, Pennod B9: Apeliadau academaidd a chwynion myfyrwyr* (Ebrill 2013).

Dyma nodweddion proses gwynion dda →

HYGYRCHEDD

- Mae'n agored i unrhyw un sydd, neu oedd yn ddiweddar, yn fyfyrwr cofrestredig.†
- Mae'n hawdd i fyfyrwyr ganfod eu ffordd drwy'r broses.
- Mae'n rhoi gwybodaeth eglur i fyfyrwyr ynghylch sut i gael gafael ar gyngor a chymorth.
- Mae'n caniatáu i fyfyrwyr benodi cynrychiolydd.
- Mae'n ymateb i anghenion unigolion.

EGLURDER

- Mae arwyddion clir fel bod myfyrwyr yn gwybod pa brosesau i'w dilyn.
- Mae'n hawdd ei deall ac mae'n rhoi gwybodaeth glir am derfynau amser.
- Mae'n cynnwys diffiniadau clir ynghylch beth yw cwyn.
- Mae'n cynnwys cadw cofnodion effeithiol.

CYMESUREDD

- Mae'n hyblyg pan fo myfyriwr yn codi materion sy'n perthyn i fwy nag un broses.
- Mae'n disgwyl i'r naill ochr a'r llall ymddwyn yn rhesymol tuag at ei gilydd, a thrin y prosesau eu hunain â pharch.
- Mae'n caniatáu i'r gŵyn gael ei datrys yn anffurfiol ac mor gynnar â phosib, gan gynnwys drwy gyfryngu neu gymodi lle bo hynny'n bosibl neu'n briodol.
- Mae'n cynnwys tri cham:
 - Datrysiaid cynnar ar lefel leol
 - Cam ffurfiol
 - Cam adolygu

PRYDLONDEB

- Mae'n cynnwys cyfyngiadau amser, ac mae disgwyl i fyfyrwyr gyflwyno eu cwynion o fewn y cyfnod hwn.
- Mae'n caniatáu ar gyfer dynodi cwynion sy'n gofyn am weithredu cyflym.
- Fel arfer caiff y gweithdrefnau eu cwblhau o fewn 90 diwrnod calendr o ddechrau'r cam ffurfiol.

TEGWCH

- Mae'n sicrhau bod staff sy'n gyfrifol am wneud penderfyniadau yn cael eu hyfforddi'n gywir, bod adnoddau ar eu cyfer, a'u bod yn gallu mynd ati i wneud pob penderfyniad o'r newydd.
- Mae'n caniatáu i'r naill ochr a'r llall gyflwyno eu hachos.
- Mae angen rhoi rhesymau clir dros benderfyniadau a wneir.
- Mae'n sicrhau nad yw myfyrwyr yn cael eu rhoi dan unrhyw anfantais o ganlyniad i wneud cwyn.

ANNIBYNAETH

- Mae'n sicrhau bod penderfyniadau'n cael eu gwneud gan bobl sydd heb unrhyw wrthdaro o ran buddiannau, a hynny yn ystod pob cam o'r broses.

CYFRINACHEDD

- Mae'n sicrhau lefel briodol o gyfrinachedd heb beri unrhyw anfantais.

GWELLA PROFIAID MYFYRWYR

- Mae'n cipio dysgu er mwyn sicrhau:
 - Bod penderfyniadau'n cael eu gwneud yn gyson.
 - Bod penderfyniadau'n cael eu gwneud ar y lefel briodol.
 - Bod camau priodol yn cael eu cymryd ar faterion a nodwyd.
 - Bod y wybodaeth a gasglwyd yn cael ei defnyddio i wella gwasanaethau i fyfyrwyr a phrofiad myfyrwyr.

† Gweler y rhestr termau am ddiffiniad

APELIADAU

Dyma nodweddion proses apeliadau academiaidd dda →

HYGYRCHEDD

- Mae'n agored i unrhyw un sydd, neu oedd yn ddiweddar, yn fyfyrwr cofrestredig.†
- Mae'n hawdd i fyfyrwyr ganfod eu ffordd drwy'r broses.
- Mae'n rhoi gwybodaeth eglur i fyfyrwyr ynghylch sut i gael gafael ar gyngor a chymorth.
- Mae'n caniatáu i fyfyrwyr benodi cynrychiolydd.
- Mae'n ymateb i anghenion unigolion.

EGLURDER

- Mae arwyddion clir fel bod myfyrwyr yn gwybod pa brosesau i'w dilyn.
- Mae'n hawdd ei deall ac mae'n rhoi gwybodaeth glir am derfynau amser.
- Mae'n amlinellu'r sail ar gyfer cyflwyno apêl academiaidd.
- Mae'n cynnwys cadw cofnodion mewn ffordd effeithiol.

CYMESUREDD

- Mae'n hyblyg pan fo myfyrwr yn codi materion sy'n perthyn i fwy nag un broses.
- Mae'n disgwyl i'r naill ochr a'r llall ymddwyn yn rhesymol tuag at ei gilydd, a thrin y prosesau eu hunain â pharch.
- Fel arfer mae'n cynnwys dau gam:
- Mae'n cynnwys tri cham:
 - Cam ffurfiol
 - Cam adolygu

PRYDLONDEB

- Mae'n cynnwys cyfyngiadau amser, ac mae disgwyl i fyfyrwyr gyflwyno eu hapeliadau academiaidd o fewn y cyfnod hwn.
- Mae'n caniatáu ar gyfer dynodi apeliadau academiaidd sy'n gofyn am weithredu cyflym.
- Fel arfer caiff y gweithdrefnau eu cwblhau o fewn 90 diwrnod calendr o ddechrau'r cam ffurfiol.

TEGWCH

- Mae'n sicrhau bod staff sy'n gyfrifol am wneud penderfyniadau yn cael eu hyfforddi'n gywir, bod adnoddau ar eu cyfer, a'u bod yn gallu mynd ati i wneud pob penderfyniad o'r newydd.
- Mae'n caniatáu i'r naill ochr a'r llall gyflwyno eu hachos.
- Mae angen rhoi rhesymau clir dros benderfyniadau a wneir.
- Mae'n sicrhau nad yw myfyrwyr yn cael eu rhoi dan unrhyw anfantais o ganlyniad i gyflwyno apêl academiaidd.

ANNIBYNAETH

- Mae'n sicrhau bod penderfyniadau'n cael eu gwneud gan bobl sydd heb unrhyw wrthdaro o ran buddiannau, a hynny yn ystod pob cam o'r broses.

CYFRINACHEDD

- Mae'n sicrhau lefel briodol o gyfrinachedd heb anfantais.

GWELLA PROFIAID MYFYRWYR

- Mae'n cipio dysgu er mwyn sicrhau:
 - Bod penderfyniadau'n cael eu gwneud yn gyson.
 - Bod penderfyniadau'n cael eu gwneud ar y lefel briodol.
 - Bod camau priodol yn cael eu cymryd ar faterion a nodwyd.
 - Bod y wybodaeth a gasglwyd yn cael ei defnyddio i wella gwasanaethau i fyfyrwyr a phrofiad myfyrwyr.

† Gweler y rhestr termau am ddiffiniad

Rhagarweiniad

1. Rhagfyr 2016 Mae'r Fframwaith Arfer Da: ymdrin â chwynion myfyrwyr ac apeliadau academaidd yn seiliedig ar arfer da sy'n bodoli eisoes a ddynodwyd gan ddarparwyr, undebau myfyrwyr, y sawl sydd wedi cyflwyno cwynion a SDA. Mae'n seiliedig ar ymgynghori helaeth â'r sector, canlyniadau mentrau peilot ar gyfer datrysiad cynnar, gwaith ar achosion, ymweliadau â darparwyr a digwyddiadau rhwydweithio. Mae aelodau grŵp llywio'r fframwaith wedi cyfrannu eu harbenigedd mewn ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd, ac mae'r dysgu a'r adborth a dderbyniwyd ers ei gyhoeddi ym mis Rhagfyr 2014 mae wedi bod yn ffynhonnell werthfawr o brofiad.
2. Ymestynnodd Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015 yr ystod o ddarparwyr addysg uwch y mae'n ofynnol iddynt gymryd rhan yn y Cynllun. Erbyn hyn mae ein haelodaeth yn cynnwys colegau Addysg Bellach a Chweched Dosbarth sy'n darparu addysg uwch, darparwyr amgen, a darparwyr Hyfforddiant Cychwynnol Athrawon yn yr Ysgol, yn ogystal â phrifysgolion. Cyhoeddi y fframwaith gan SDA i roi cymorth i ddarparwyr sy'n tanysgrifio i Gynllun SDA, ac i greu model y gall darparwyr ei ddefnyddio ar gyfer cymhariaeth â'u prosesau eu hunain. Drwy gydol y ddogfen mae'r fframwaith yn defnyddio'r term 'darparydd' i gyfeirio at unrhyw ddarparydd addysg uwch yng Nghymru neu Loegr sy'n sefydliad cymwys ar gyfer SDA a darparwyr addysg uwch eraill sydd wedi dewis ymuno a thanysgrifio i SDA.
3. Gall cwynion ac apeliadau academaidd godi mewn unrhyw ddarparydd. Roedd Adroddiad Dearing o 1997² yn cydnabod ei bod yn anorfod y bydd adegau pan fydd myfyrwyr yn anfodlon, a'i bod yn hanfodol er mwyn sicrhau llywodraethiant, da bod pryderon yn cael eu trin yn deg, yn dryloyw ac yn amserol.
4. Mae rhai egwyddorion sylfaenol sy'n rheoli datblygu a gweithredu gweithdrefnau cwynion ac apeliadau academaidd effeithiol.³ Mae'r egwyddorion hyn yn sail i'r fframwaith ac fe'u nodir ar dudalennau 4 a 5.
5. Nid yw'r fframwaith yn gyfarwyddol nac yn orfodol, ac mae pob darparydd yn rhydd i ddatblygu ei bolisi a'i weithdrefnau ei hun, sy'n gyson â'i reoliadau academaidd a'i gyd-destun ehangach, gan gynnwys maint a natur corff y myfyrwyr. Mae'n cydnabod bod gan ddarparwyr gyfrifoldeb i ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd yn deg, gan ddilyn prosesau sy'n hawdd i fyfyrwyr eu deall, gan gadw hawl i wneud penderfyniadau ar sail rhinweddau unrhyw achos unigol.
6. Mae'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd (ACM) wedi nodi bod gweithdrefnau yn fwy tebygol o gydymffurfio â chyfraith defnyddwyr os ydynt yn dilyn canllawiau a gyhoeddwyd gan SDA neu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban.⁴ Mae SDA yn awgrymu bod pob darparydd, ynghyd â'i gorff myfyrwyr, yn cymharu ei brosesau cwyno ac apeliadau academaidd ei hun â'r fframwaith ac yn bodloni ei hun bod rhesymau cadarn dros unrhyw wahaniaethau.

2 Adroddiad Dearing y Pwyllgor Ymchwilio Cenedlaethol i Addysg Uwch, (1997).

3 Daw'r egwyddorion hyn o ganllawiau a gyhoeddwyd gan Gymdeithas yr Ombwdsmon, *Guide to Principles of Good Complaint Handling*, Cymdeithas Ombwdsmon Prydain ac Iwerddon, 2007. *Principles of Good Administration*, Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaethau Iechyd (2007) a *The Pathway Report: Recommendations for the development of the OIA Scheme*, SDA, Chwefror 2010.

4 Cyngor yr ACM ar y Gyfraith Diogelu Defnyddwyr a'r sector israddedigion Addysg Uwch, Mawrth 2015.

Cwynion ac apeliadau academaidd

7. Mae darparwyr fel arfer yn cynnal gweithdrefnau cwynion ac apeliadau academaidd ar wahân. Mae'r fframwaith yn gwahaniaethu rhwng cwynion ac apeliadau academaidd lle bo hynny'n briodol, ond mae'n disgwyl i egwyddorion sylfaenol arfer da fod yn berthnasol i'r naill a'r llall.
8. Mae'n rhesymol i ddarparwyr ddisgwyl i fyfyrwyr gyfeirio at bolisiau a gweithdrefnau'r darparydd ei hun a'u dilyn (a chael gafael ar gymorth lleol sydd ar gael iddynt drwy ganolfannau cynghori neu undeb y myfyrwyr) os ydynt yn dymuno gwneud cwyn neu gyflwyno apêl academaidd. Bydd gweithdrefnau'r darparydd yn cynnwys unrhyw derfynau amser y mae angen i fyfyrwyr weithredu o fewn iddynt os ydynt am wneud cyflwyniadau yn ystod pob cam o'r broses.
9. Mae'n bwysig i ddarparwyr a myfyrwyr fod yn glir ynghylch pa weithdrefn y dylai myfyrwyr ei defnyddio mewn gwahanol amgylchiadau.

Pwy all wneud cwyn neu apêl academaidd?

10. Bwriedir i weithdrefnau cwynion ac apeliadau academaidd darparydd gael eu defnyddio gan ei fyfyrwyr. Mae'r term 'myfyriwr' yn cyfeirio at fyfyrwyr sydd wedi cofrestru ar eu cwrs.⁵ Mae hefyd yn cynnwys y rhai sydd wedi gadael darparydd yn ddiweddar, er na fydd cyn-fyfyrwyr ond yn gallu gwneud cwyn neu gyflwyno apêl academaidd o fewn cyfnod penodol ar ôl diwedd eu hastudiaethau. Bydd hyn yn cael ei wneud yn glir yn y rheoliadau a gweithdrefnau a gyhoeddir gan bob darparydd unigol.
11. Fel arfer bydd myfyrwyr yn gallu cyrchu a chyflwyno cwyn neu apêl academaidd eu hunain. Fodd bynnag, efallai y bydd achosion lle mae myfyriwr yn methu neu'n amharod i wneud

cwyn neu gyflwyno apêl academaidd heb gymorth. Mae'n arfer da i reoliadau'r darparydd ganiatáu i fyfyrwyr fynnu cymorth neu gyngor, neu gael eu cynrychioli gan drydydd parti, er enghraifft swyddog neu gynghorydd undeb myfyrwyr. Os oes gan fyfyriwr gynrychiolydd, ni ddylai hynny oedi'r broses. Dylai'r darparydd gymryd gofal i gydymffurfio â deddfwriaeth diogelu data a chanllawiau'r darparydd ar ymdrin â gwybodaeth bersonol. Mae'n rhesymol i ddarparwyr wrthod derbyn cwynion gan drydydd parti oni bai eu bod yn gweithredu fel cynrychiolydd myfyriwr.

12. Pan fydd y materion a godwyd yn effeithio ar nifer o fyfyrwyr, gall y myfyrwyr hynny gyflwyno cwyn neu apêl academaidd ar ffurf 'cwyn gan grŵp' neu 'apêl gan grŵp'. Mewn amgylchiadau o'r fath, gall y darparydd ofyn i'r grŵp enwebu un myfyriwr i weithredu fel cynrychiolydd y grŵp. Efallai y bydd y darparydd yn penderfynu cyfathrebu drwy'r cynrychiolydd yn unig, gan ddisgwyl iddo ef neu hi gysylltu â'r myfyrwyr eraill.
13. Dylai myfyrwyr fod yn hyderus y byddant yn cael eu diogelu dan delerau gweithdrefnau cwyno'r darparydd, ac ni ddylai fod angen cyflwyno cwynion yn ddiennw. Serch hynny, mewn achosion eithriadol, efallai y bydd darparydd yn penderfynu ystyried cwyn ddiennw os oes achos cryf - gyda thystiolaeth i ategu'r - ffaith y dylid ymchwilio i'r mater. Dylai darparwyr esbonio wrth fyfyrwyr y gallai gwneud cwyn yn ddiennw amharu ar yr ymchwiliad a chyfathrebu'r canlyniad.

⁵ Er mwyn cyflwyno cwyn i SDA, rhaid i fyfyriwr fod wedi cofrestru mewn darparydd sy'n tanysgrifio i SDA.

Beth yw cwyn?

14. At ddibenion y fframwaith hwn, diffinnir cwyn myfyriwr fel:

“mynegiant o anfonlonrwydd gan un neu fwy o fyfyrwyr ynghylch gweithredu neu ddiffyg gweithredu ar ran y darparwydd, neu am safon y gwasanaeth a ddarperir gan y darparwydd neu ar ei ran.”

Mae hyn yn cynnwys, ond yn ehangach na'r diffiniad o gŵyn yng Nghod Ansawdd y DU, sy'n gyfyngedig i'r "mynegiant o bryder penodol ynglŷn â materion sy'n effeithio ar ansawdd cyfleoedd dysgu myfyriwr."⁶ Mae rhai darparwyr yn defnyddio gwahanol derminoleg, er enghraifft cyfeirio at 'achwynion' neu 'gyflwyno achos'.

15. Mae enghreifftiau o gwynion yn cynnwys:

- methiant ar ran y darparwydd i gyflawni dyletswyddau gan gynnwys y rhai a amlinellwyd mewn llawlyfrau cyrsiau/myfyrwyr neu siarter y myfyrwyr
- gwybodaeth gamarweiniol neu anghywir mewn prosectws neu ddeunydd hyrwyddo a gwybodaeth arall a gyhoeddir gan y darparwydd
- pryderon ynghylch y rhaglen ddysgu, yr addysgu neu'r weinyddiaeth gan gynnwys, lle bo'n berthnasol, yr hyn a ddarperir gan sefydliad sy'n bartner i'r darparwydd
- ansawdd gwael cyfleusterau, adnoddau dysgu neu wasanaethau a ddarperir yn uniongyrchol gan y darparwydd
- cwynion yn ymwneud â sefydliadau neu gontractwyr eraill sy'n darparu gwasanaeth ar ran y darparwydd.

16. Efallai y bydd yn fwy priodol ymdrin â rhai materion o dan brosesau amgen yn hytrach nag o dan y weithdrefn gwyno. Er enghraifft, fel arfer ni ymdrinnir â'r canlynol fel cwynion:

- pryder ynghylch penderfyniad a wnaed gan gorff academiaidd ynghylch cynnydd myfyriwr, asesiad academiaidd a dyfarniadau

- anfonlonrwydd ynghylch canlyniad proses camymddygiad academiaidd neu weithred ddisgyblu
- pryder ynghylch penderfyniad a wnaed o dan reoliadau penodol eraill, fel addasrwydd i ymarfer
- materion yn ymwneud â'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr, sydd â'i weithdrefnau cwyno ei hun.

Beth yw apêl academiaidd?

17. At ddibenion y fframwaith hwn, ac yn unol â Chod Ansawdd y DU, diffinnir apêl academiaidd fel:

“Cais am adolygiad o benderfyniad gan gorff academiaidd sy'n gyfrifol am wneud penderfyniadau ar gynnydd myfyrwyr, asesiadau a dyfarniadau.”⁷

Mae rhai darparwyr yn defnyddio gwahanol derminoleg, gan gyfeirio er enghraifft at 'weithdrefn panel dewisol' neu 'gyflwyno achos'.

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

- anghysondeb o ran gweithdrefnau'r broses asesu
- rhagfarn neu ganfyddiad o ragfarn
- amgylchiadau lliniarol (esgusodol) lle, am reswm da, na chafodd y corff academiaidd wybod am ffactor sylweddol yn ymwneud ag asesu myfyriwr pan wnaeth ei benderfyniad gwreiddiol.

19. Mae angen i'r darparwydd ddatgan yn glir beth yw cwmpas y broses apeladau academiaidd a'r sail ar gyfer cyflwyno apêl academiaidd. Nid yw'r canlynol fel arfer yn cael eu hystyried yn sail dderbyniol ar gyfer cyflwyno apêl academiaidd:

- lle mae myfyriwr yn cwestiynu barn academiaidd, hynny yw, penderfyniad staff academiaidd ar ansawdd y gwaith ei hun neu'r meini prawf a ddefnyddiwyd i farcio'r gwaith (yn hytrach na'r broses weinyddol ar gyfer marcio)

- lle mae myfyriwr yn anghytuno â phenderfyniad yr unigolyn neu'r panel a ystyriodd ei amgylchiadau lliniarol (esgusodol).

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

Penderfynu pa broses i'w defnyddio

21. Mae llawer o fyfyrwyr yn codi materion nad ydynt yn disgyn yn daclus i gategori naill ai cwyn neu apêl academaidd. Lle mae hyn yn digwydd, mae'n arfer da i ddweud wrth y myfyriwr pa faterion penodol a gaiff eu hystyried o dan ba weithdrefnau ac i gyfeirio'r myfyriwr at y weithdrefn briodol amgen, er enghraifft, y weithdrefn apeladau academaidd, ar gyfer y materion sy'n weddill.

ASTUDIAETH ACHOS

Penderfynu pa broses i'w defnyddio

Mae myfyriwr yn cyflwyno apêl academaidd ar sawl sail, ac un o'r rheini yw ei fod wedi cael ei fwlio gan ei oruchwyliwr. Mae'r darparpwydd yn hysbysu'r myfyriwr ei fod yn gohirio ystyried yr apêl nes bod ymchwiliad wedi'i gynnal i'r honiad o fwlio dan Weithdrefnau Aflonyddu a Bwlio'r sefydliad. Unwaith y bydd y broses honno wedi'i chwblhau, gall y broses apelio fynd yn ei blaen.

22. Fel arall, gall darparpwydd, gyda chydysyniad y myfyriwr, benderfynu ystyried materion gyda'i gilydd, er enghraifft, lle mae apêl academaidd yn codi materion y mae angen ymchwilio iddynt o dan y gweithdrefnau cwyno. Dylai'r darparpwydd esbonio i'r myfyriwr sut yr ymchwilir i'r materion, gan bwy mae'r mae'r cyfrifoldeb cyffredinol am gynnal yr ymchwiliad, a phwy fydd yn cyhoeddi'r penderfyniad terfynol.

23. Mae'n arfer da rhoi gwybod i'r myfyriwr am oblygiadau, os o gwbl, dilyn dwyweithdrefn ar yr un pryd, yn enwedig lle y gellir atal un weithdrefn nes bod un arall wedi'i chwblhau.

Cwynion ac apeladau sy'n ymwneud â mwy nag un darparpwydd academaidd neu gorff dyfarnu

24. Mae canllawiau ar ymdrin â chwynion ac apeladau academaidd sy'n cynnwys mwy nag un darparpwydd neu gorff dyfarnu ar gael yn y *Fframwaith Arfer Da: darparu cyfleoedd dysgu gydag eraill*.⁸

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

25. Efallai y bydd myfyriwr am gwyno am y gwasanaeth a ddarperir gan sefydliad arall (nid y darparpwydd addysg uwch) ar ran y darparpwydd addysg uwch, er enghraifft gwasanaethau llety neu TG. Mae'n arfer da cynghori'r myfyriwr i gysylltu â'r sefydliad priodol yn uniongyrchol, ac i ddarparwyr sicrhau bod gan y sefydliadau hynny weithdrefnau priodol ar waith ar gyfer ymdrin â chwynion.

26. Dylai myfyrwyr allu cwyno'n uniongyrchol i'r darparpwydd am wasanaeth a ddarperir gan sefydliad arall, er enghraifft, darparpwydd lleoliad gwaith, y mae'r myfyriwr yn teimlo sydd wedi effeithio ar y profiad dysgu.⁹

27. Os oes angen i ddarparpwydd wneud ymholiadau i sefydliad allanol wrth ymchwilio i gwyn, dylai gymryd gofal i gydymffurfio â deddfwriaeth diogelu data a chanllawiau'r darparpwydd ar drin gwybodaeth bersonol.

8 Canllawiau drafft a gyhoeddwyd ar gyfer ymgynghoriad Rhagfyr 2016.

9 ASA, *Cod Ansawdd y DU*, Ibid

Cwynion am staff

- 28.** Gall fod yn anodd delio â chwynion gan fyfyrwyr am staff gan y gallai fod gwrthdaro o ran buddiannau i'r staff sy'n ymchwilio i'r gŵyn. Pan godir cwynion yn erbyn staff, mae'n hanfodol bod yr ymchwiliad yn cael ei gynnal gan unigolyn sy'n annibynnol o'r sefyllfa. Dylai cymorth priodol fod ar gael i helpu'r myfyriwr a'r aelod staff drwy'r broses. Mae'n bwysig sicrhau bod trefniadau llywodraethiant cadarn ar waith sy'n nodi gweithdrefnau clir ar gyfer ymdrin â chwynion o'r fath.

Cwynion am undeb y myfywrwyr

- 29.** Dylai darparwyr sicrhau bod cwynion am eu hundeb myfywrwyr yn cael eu trin yn deg ac yn brydlon, a bod datrysiad effeithiol yn cael ei ddarparu pan fydd cwyn yn cael ei chadarnhau. Rhaid i weithdrefnau undeb y myfywrwyr gynnwys darpariaeth ar gyfer person annibynnol a benodir gan gorff llywodraethu'r darparydd i ymchwilio ac adrodd yn ôl ar gwynion.¹⁰

Gwneud cwyn neu gyflwyno apêl academaidd

- 30.** Fel arfer, bydd darparwyr unigol yn gofyn i fyfyrwyr gyflwyno cwyn neu apêl academaidd drwy e-bost neu ar-lein drwy lenwi'r ffurflen briodol. Gall myfywrwyr benodi cynrychiolydd i gyflwyno'r gŵyn neu'r apêl academaidd ar eu rhan.
- 31.** Gall darparwyr ei gwneud yn ofynnol i fyfyrwyr nodi eu pryderon yn glir ac yn gryno a darparu tystiolaeth fel sail i'r materion a godwyd lle bo modd gwneud hynny. Bydd ymchwiliad yn casglu gwybodaeth, ond mae'n rhesymol disgwyl i fyfyrwyr gael gafael ar dystiolaeth sy'n berthnasol i'w cwyn neu apêl academaidd. 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 broffesiynwyr, gwybodaeth ariannol neu ddatganiadau gan dystion.

- 32.** Gall myfywrwyr nodi eu bod yn dymuno i'w cwyn neu eu hapêl academaidd neu elfennau ynddi (er enghraifft, ddatganiad gan dyst neu dystiolaeth feddygol) i aros yn gyfrinachol. Mae angen i bob cwyn ac apêl academaidd gael eu rheoli mewn ffordd gyfrinachol a sensitif. Fodd bynnag, mae'n bosib y bydd angen gofyn i staff sy'n ymwneud â'r gŵyn neu'r apêl academaidd wneud sylwadau ar y datganiadau a wnaed neu ymateb iddynt. Mae'n arfer da i weithdrefnau nodi'r amgylchiadau lle gellir cadw'r gŵyn neu'r apêl academaidd - neu elfennau ohoni - yn gyfrinachol. Un enghraifft fyddai pan fo myfyriwr yn darparu datganiad ategol i gefnogi cwyn am aelod o staff, a bod y myfyriwr yn dymuno i'w enw gael ei dynnu o'r datganiad pan gaiff ei ddangos i'r aelod staff sydd dan sylw.

- 33.** Mae'n arfer da i weithdrefnau osod terfynau amser ar gyfer cyflwyno cwynion ac apeladau academaidd, a bod y terfynau amser hyn yn cael eu cyfathrebu'n glir i fyfyrwyr. Mae hefyd yn arfer da tynnu sylw myfywrwyr at derfynau amser perthnasol mewn gohebiaeth yn eu hysbysu ynglŷn â phenderfyniad corff academaidd.

- 34.** Bydd angen i ddarparwyr arfer disgrisiwn os oes rheswm da, yn seiliedig ar dystiolaeth, dros gyflwyno cwyn neu apêl academaidd yn hwyr. Rhaid i ddarparwyr hefyd ystyried eu cyfrifoldebau o dan y Ddeddf 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. Dylid ceisio cyngor gan dîm cymorth anabledd y darparydd lle bo hynny'n briodol. Mae'n arfer da i ddogfennu achosion lle derbynnir cyflwyniadau hwyr.

¹⁰ Mae adran 22 o Ddeddf Addysg 1994 yn nodi cyfrifoldebau darparwyr dros eu hundebau myfywrwyr.

ASTUDIAETH ACHOS

Cyflwyniad hwyr - Deddf Cydraddoldeb

Mae gan fyfyrwr anawsterau iechyd meddwl ac mae'n cael help gan dîm cymorth anabledd y darparwydd Mae'n cyflwyno apêl i'r darparwydd ar y sail ei bod wedi methu â sefyll ei harholiadau oherwydd ei hanawsterau iechyd meddwl parhaus. Cyflwynwyd ei hapêl yn hwyr ac mae'n dweud bod hyn oherwydd ei bod yn ei chael hi'n anodd gweithredu o fewn terfynau amser oherwydd ei hanabledd. Ategir hyn gan y tîm cymorth anabledd. Dylai'r darparwydd ystyried a yw ei weithdrefnau apêl yn rhoi'r myfyrwr o dan anfantais o ganlyniad i'w hanabledd, ac a fyddai'n rhesymol addasu'r gweithdrefnau hynny, er enghraifft drwy ymestyn y terfyn amser, er mwyn cael gwared ar yr anfantais honno.

Prydlondeb

35. Mae gan bob darparwydd ei amserlenni a'i derfynau amser ei hun ar gyfer y camau ffurfiol ac ar gyfer adolygu. Mae'n arfer da i ddarparwyr gwblhau'r broses o ystyried cwyn neu apêl academiaidd 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 darparwydd ar gyfer cyflwyno deunydd. Weithiau bydd amgylchiadau pan fydd angen i'r darparwydd ymestyn y cyfnod hwn, a hynny am reswm da. Mewn achos o'r fath, dylai'r darparwydd roi gwybod i'r myfyrwr a'i hysbysu'n rheolaidd ynglŷn ag unrhyw gynnydd.

Y broses gwynion

Crynodeb

- 36.** Mae'n arfer da i weithdrefnau cwyno darparwyr gynnwys:
- cyfle i ddatrys y mater yn gynnar ar lefel leol
 - cam ffurfiol ar gyfer ymchwilio a phenderfynu ar gwynion
 - cam adolygu.
- 37. 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 y bydd myfyriwr yn ei droi'n gŵyn ffurfiol. Gallai hyn gynnwys, er enghraifft, trafodaeth wyneb yn wyneb gyda'r myfyriwr, neu ofyn i aelod priodol o staff, neu gyfryngwr neu gymodwr, ddelio â'r mater. Os yw'n gymesur, dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi'r canlyniad.
- 38. 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. Fel arfer, dylai pobl nad ydynt wedi bod yn rhan o'r achos yn y gorffennol ymdrin â'r cam ffurfiol, a 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.
- 39. Y cam adolygu** dyma pryd y gall myfyriwr apelio at gorff uwch o fewn y darparydd am adolygiad o'r broses ar gyfer y gŵyn ffurfiol i sicrhau bod gweithdrefnau priodol wedi cael eu dilyn a bod y penderfyniad yn rhesymol. Nid yw'r cam hwn o reidrwydd yn gofyn am ailystyried y materion a godwyd. Dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi ei benderfyniadau ar ddiwedd y cam hwn.

Cyfryngu a chymodi

- 40.** Mae cyfryngu a chymodi¹¹ 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 yn ystod y cam datrys cynnar helpu'r naill ochr a'r llall 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 myfyrrwyr.
- 41.** Os yw'r darparydd a'r myfyriwr yn cytuno i gyfryngu neu gymodi yn ystod y cam ffurfiol o ystyried cwyn, 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.

Datrysiad cynnar

- 42.** Mae i systemau trin cwynion effeithiol elfen leol, anffurfiol sy'n gallu datrys pryderon myfyrrwyr cyn iddynt fynd yn gwynion ffurfiol. Mae darparwyr wedi datblygu nifer o ffyrdd effeithiol o ddelio â phryderon cyffredin myfyrrwyr. Mae'r rhain yn cynnwys:
- rhoi mwy o wybodaeth neu eglurhad manylach
 - awgrymu atebion
 - dangos cydymdeimlad a dealltwriaeth pan nad oes datrysiad amlwg

¹¹ Am ddiffiniadau gweler y rhestr termau. Archwilir y prosesau yn fanwl yn *Pathway 3*, lbid.

- ymddiheuro os yw'n ymddangos yn briodol gwneud hynny
 - cynnig cymodwyr o blith myfyrwyr a staff.
- 43.** Mae ymchwil yn dangos nad oes llawer o ddealltwriaeth na chofnodion yn perthyn i natur datrysiad cynnar fel modd o setlo anghydfod, na pha mor aml mae hyn yn digwydd.¹² Serch hynny, mae llwyddiant Menter Beilot ar gyfer Datrysiad Cynnar SDA mewn nifer o brifysgolion yng Nghymru a Lloegr yn dangos gwerth darparwyr sydd â mecanweithiau ar gael iddynt ar gyfer datrys pryderon cyn iddynt fynd yn gwynion ffurfiol.
- 44.** Gallai cwestiynau i'w hystyried wrth geisio datrys pryderon yn gynnar gynnwys:
- 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 ddarparu, lle bo'n briodol, eglurhad, ateb amgen neu ymddiheuriad?
 - A all rhywun arall gynorthwyo mewn dod o hyd i ddatrysiad, er enghraifft lle mae angen penderfyniad gweinyddol anffurfiol?
 - 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?
- 45.** Pa bynnag fecanwaith ar gyfer datrys cynnar a ddefnyddir, dylai myfyrwyr allu mynegi eu pryderon a theimlo bod rhywun wedi gwrandao arnynt. Gall fod yn bosibl datrys y pryder drwy ddarparu esboniad yn y fan a'r lle o pam y mae'r mater wedi codi a/neu (lle bo'n briodol) ymddiheuriad ac eglurhad o'r hyn a gaiff ei wneud i atal sefyllfa debyg rhag digwydd yn y dyfodol. Efallai y bydd darparwyr am gynghori staff ar gyflwyno a chofnodi ymddiheuriadau ac i dawelu unrhyw bryderon bod ymddiheuriad yn creu atebolrwydd cyfreithiol.
- 46.** Os yw cyfrifoldeb am y mater a godwyd yn rhan o faes gwaith yr aelod staff, dylid gwneud pob ymdrech i fynd at wraidd y mater er mwyn ei ddatrys, a hynny mewn ymgynghoriad â'r myfyriwr. Os yw'r cyfrifoldeb yn rhywle arall, dylai'r aelod staff fynd ati gyda'r cydweithwyr perthnasol i helpu datrys pryder y myfyriwr, yn hytrach na dim ond trosglwyddo'r myfyriwr i swyddfa arall. Lle nad yw hyn yn bosibl, a bod y myfyriwr yn cael ei gyfarwyddo i gysylltu â swyddfa arall, mae'n arfer da cyflwyno'r myfyriwr i'r person a fydd yn delio â'r pryder neu wneud apwyntiad i'r myfyriwr gyfarfod â nhw cyn gynted â phosibl.
- 47.** Lle mae'n eglur nad yw datrysiad cynnar yn briodol neu'n bosibl, a bod angen i'r mater fynd ymlaen yn syth 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 ac i ddarparu unrhyw ddogfennau perthnasol. Mae'n arfer da rhoi gwybod i'r myfyriwr am unrhyw derfynau amser ar gyfer cyflwyno cwynion, 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.
- 48.** 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.
- 49.** Mae'n arfer da i gofnodi'r camau a gymerwyd i ystyried a datrys y pryder, y penderfyniad, a manylion cryno o'r hyn a gyfathrebwyd i'r myfyriwr, a pha bryd. Gall y ddogfen hon wedyn fod yn hygyrch i'r rhai sy'n ymdrin ag unrhyw gŵyn ffurfiol yn nes ymlaen.

¹² Margaret Doyle, Varda Bondy, Carolyn Hirst, *The use of informal resolution approaches by ombudsmen in the UK and Ireland: A mapping study* Nuffield Foundation, Hydref 2014.

Cwyn ffurfiol

50. Mae'r broses gwyno ffurfiol yn cael ei chychwyn:

- pan fo'r myfyriwr yn gwrthod cymryd rhan mewn unrhyw ymgais am ddatrysiad cynnar ac yn cychwyn y broses ffurfiol yn unol â gweithdrefnau'r darparydd
- pan geisiwyd datrysiad cynnar, ond mae'r 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 yn cwmpasu nifer o wahanol ddigwyddiadau.

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

- A yw hwn 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 a pha agweddau o'r darparydd mae'n ymwneud â nhw?
- A yw'r myfyriwr wedi darparu tystiolaeth i ategu'r gŵyn?
- Pa ganlyniad y mae'r myfyriwr yn gobeithio amdano ac a ellir ei gyflawni?
- A yw'r gŵyn yn addas ar gyfer cyfryngu neu gymodi?
- Pa gymorth neu gefnogaeth y gellir eu darparu i'r myfyriwr wrth symud hyn ymlaen?

52. Mae'n bosib y bydd natur rhai cwynion yn golygu bod angen i'r darparydd weithredu ar unwaith. Gall y rhain gynnwys, ond nid ydynt yn gyfyngedig i'r canlynol:

- cwynion yn ymwneud â bygythiad o niwed difrifol
- achosion lle mae effaith y materion a godwyd yn peri niwed i iechyd meddwl y myfyriwr neu lle mae'n amlwg bod y sefyllfa'n peri gofid difrifol iddo

- cwynion yn ymwneud â chymorth anabledd
- materion yn ymwneud â methiant difrifol, dro ar ôl tro, mewn gwasanaeth a/neu oedi sylweddol
- materion o natur eithriadol o sensitif.

ASTUDIAETH ACHOS

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 terfynol 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.

Beth fydd y darparydd yn ei wneud pan fydd yn derbyn cwyn i'w ymchwilio?

53. Pan fydd yn derbyn cwyn ffurfiol, dylai'r darparydd 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 yn cael ei gwrthod, er enghraifft oherwydd ei bod wedi cael ei chyflwyno'n hwyr
- y gŵyn yn mynd ymlaen i ystyriaeth ffurfiol
- y gŵyn yn cael ei chyfeirio at gymodi neu gyfryngu.

54. Os derbynnir y gŵyn ar gyfer ystyriaeth, mae'n arfer da i'r darparydd bennu aelod staff sydd heb gael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r mater i ymdrin â'r gŵyn. Fel arfer ni fydd yn briodol

cadw enw'r aelod staff sy'n ymchwilio i'r gŵyn yn gyfrinachol. Byddai hynny'n arwydd o ddiffyg tryloywder, a gallai danseilio hyder y myfyriwr yn y broses.

- 55.** Mewn darparwyr neu adrannau llai gall fod yn anodd dod o hyd i aelod staff sydd heb gael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r gŵyn. Dylid gwneud pob ymdrech i ddod o hyd i aelod staff sy'n ddigon pell o unrhyw broses flaenorol. Gall fod yn bosibl gofyn i aelod staff o adran arall o'r darparydd i gynnal yr ymchwiliad. Lle nad yw hyn yn bosibl, gall y darparydd ymgynghori â'r myfyriwr wrth ddewis rhywun y byddai ganddo ef neu hi hyder yn ddo i ymchwilio i'r gŵyn. Efallai y bydd rhai darparwyr am ddatblygu trefniant dwyochrog gyda darparwyr cyfagos fel y gall y naill alw ar y llall i ddarparu aelod staff i ymchwilio i gŵyn, neu i oruchwyllo'r ymchwiliad er mwyn sicrhau ei fod yn cael ei gynnal yn ddiuedd.
- 56.** Mae'n hanfodol bod yn glir ynghylch beth yn union sy'n cael ei ymchwilio, er mwyn sicrhau 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 gyflawni'n rhesymol neu beth sydd o fewn ei allu i gyflawni, dylai'r aelod staff esbonio hyn i'r myfyriwr yn ysgrifenedig cyn gynted â phosibl, er mwyn rheoli disgwyliadau ynglŷn â deilliannau posibl.
- 57.** 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. Bydd yr aelod staff yn llunio adroddiad yn seiliedig ar ei ymchwiliad, sy'n amlinellu'r broses a ddilynwyd, y wybodaeth a gasglwyd, y penderfyniadau a wnaed ac unrhyw argymhellion. Dylai'r myfyriwr neu ei gynrychiolydd dderbyn copïau o'r wybodaeth a ystyriwyd a 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.

- 58.** 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.
- 59.** Dylai'r gweithdrefnau ar gyfer cwyno nodi a fydd yr aelod staff sy'n ymchwilio i'r gŵyn yn cyfarfod â'r myfyriwr, ac a fydd panel cwynion yn ymgynnull. Mae'n arfer da nodi'r canlynol yn glir:
- yr amgylchiadau pan fydd gwrandawriad neu gyfarfod yn cael ei gynnal neu banel yn ymgynnull
 - y broses a gaiff ei dilyn
 - a gaiff y myfyriwr fynychu gwrandawriad panel neu gyfarfod ai peidio
 - a allant ddod â rhywun gyda nhw neu rywun i'w cynrychioli
 - a yw'r myfyriwr yn cael mynychu'r cyfarfod neu'r panel drwy ddulliau amgen (er enghraifft drwy gyswllt fideo); ac
 - a gaiff y panel gynnal ei drafodaethau'n electronig.

Gwrandawriadau neu gyfarfodydd i drafod cwynion

- 60.** Os yw'r gŵyn i gael ei hystyried gan wrandawriad panel, neu os bydd cyfarfod yn cael ei gynnal i ystyried y gŵyn, dylai darparwyr wneud pob ymdrech i sicrhau bod y gweithgareddau'n cael eu cynnal yn brydlon gyda digon o rybudd yn cael ei roi i'r myfyriwr. Mae hyn yn cynnwys rhoi gwybod i'r myfyriwr am unrhyw hawl i fod yn bresennol; sut i gael gafael ar gyngor a chymorth; unrhyw hawl i ddod â rhywun gyda chi, er enghraifft cyfaill neu gynrychiolydd undeb y myfyriwr. Hefyd pa rôl y caniateir i'r cynrychiolydd neu'r ffrind ei chwarae yn y gwrandawriad neu'r cyfarfod; ac unrhyw hawl i gyflwyno dystiolaeth neu alw tystion. Os caniateir i'r myfyriwr fynychu gwrandawriad y panel neu gyfarfod drwy ddulliau amgen

(er enghraifft drwy gyswllt fideo), dylai'r gweithdrefnau esbonio sut y bydd y darparpwydd yn trefnu ac yn hwyluso hyn.

61. Mae'n arfer da rhoi gwybodaeth i'r myfyriwr ymlaen llaw am aelodaeth y panel ac unrhyw un arall a allai fod yn bresennol i roi tystiolaeth, ynghyd â chopi o'r wybodaeth i'w hystyried.
62. Er tegwch mae'n ofynnol i baneli fod yn rhydd o unrhyw ganfyddiad rhesymol o ragfarn. Mae angen i'r darparpwydd ystyried aelodaeth paneli a chymryd camau i sicrhau nad yw'r rhai sy'n gyfrifol am ddod i benderfyniad wedi cael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r mater, eu bod wedi derbyn hyfforddiant, a bod adnoddau a chefnogaeth briodol ar eu cyfer. Yn ogystal, mae'n arfer da i baneli gynnwys swyddog neu gynrychiolydd annibynnol o undeb y myfyriwr.
63. Mae'n bosib y bydd darparpwydd yn penderfynu y byddai'n ddefnyddiol cynnal gwrandawriad i drafod y gŵyn, ond yn ei chael yn anodd ffurfio panel o unigolion nad ydynt wedi ymwneud â'r gŵyn o'r blaen. Yn yr amgylchiadau hynny, dylid ystyried dod â staff i mewn o adrannau eraill o'r darparpwydd, neu o ddarparpwydd cyfagos, ac ymgynghori â'r myfyriwr ynglŷn â dethol aelodau'r panel, er mwyn cynnal hyder y myfyriwr yng ngallu'r panel i fod yn ddiudedd.

ASTUDIAETH ACHOS

Gwybodaeth am banel cwynion

Mae'n fwriad cyfeirio cwyn myfyriwr at banel cwynion y darparpwydd. O dan weithdrefnau'r darparpwydd, mae hi'n cael mynychu cyfarfod o'r panel. Mae'r darparpwydd yn ysgrifennu at y myfyriwr, gan ei gwahodd i gyfarfod y panel, dair wythnos cyn y dyddiad a awgrymwyd ar gyfer y cyfarfod. Mae'r llythyr yn nodi:

- dyddiad 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 ganddi hawl i gael ei chynrychioli gan aelod o Ganolfan Gynghori Undeb y Myfyriwr, neu gall ddod â ffrind gyda hi'n gefn
- amlinelliad o sut y bydd y cyfarfod yn mynd rhagddo
- copiâu o ddogfennau perthnasol.

64. Mae gweithdrefnau cwyno yn fewnol i ddarparpwydd ac nid oes ganddynt yr un lefel o ffurfioldeb â llys barn. Yn y rhan fwyaf o achosion ni fydd yn angenrheidiol nac yn briodol i fyfyriwr na'r darparpwydd gael cynrychiolaeth gyfreithiol mewn panel cwynion neu gyfarfod o'r math yma.
65. Mae'n arfer da ysgrifennu cofnod o unrhyw gyfarfod, gan nodi pwy sy'n bresennol, amlinelliad byr o'r hyn a drafodwyd, a'r rhesymau dros y penderfyniadau a wnaed.

Cwblhau'r gŵyn yn ystod y cam ffurfiol

66. Dylai'r darparpwydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi canlyniad y cam ffurfiol, gan gynnwys unrhyw benderfyniad i wrthod y gŵyn yn ystod y gwerthusiad cychwynnol, gan roi esboniad

clir o'r rhesymau dros bob penderfyniad mewn iaith syml. Bydd hyn o gymorth i'r myfyriwr benderfynu a yw'n bwriadu mynd â'r mater ymhellach.

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

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

Os gwrthodwyd y gŵyn, er enghraifft oherwydd ei bod wedi'i chyflwyno'n hwyr, dylai'r darparwydd gyflwyno llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

68. Os nad yw'r myfyriwr yn mynd â'r gŵyn i'r cam adolygu o fewn y terfyn amser ar gyfer gwneud hynny, dylai'r darparwydd ddirwyn y mater i ben a hysbysu'r myfyriwr yn ysgrifenedig. Mae'n arfer da cyhoeddi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau ar y cam hwn os bydd y myfyriwr yn gofyn i'r darparwydd wneud hynny, ond dylai'r llythyr esbonio nad yw'r myfyriwr wedi cwblhau prosesau mewnol y darparwydd. Mae SDA yn cyhoeddi canllawiau ar gyhoeddi llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau.¹³

69. Pan fydd cwyn yn cael ei chadarnhau, dylai'r darparwydd 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 ef neu hi yn dal i fod yn anfodlon.

70. Dylai'r darparwydd gadw cofnodion o gwynion ffurfiol a'u deilliannau (gweler paragraffau 127-129).

Adolygu'r gŵyn ffurfiol

71. Os yw myfyriwr yn anfodlon â chanlyniad y cam ffurfiol, gall ofyn am adolygiad. Gall darparwydd nodi ar ba sail y gall myfyriwr ofyn am adolygiad. Gall y sail ar gyfer cais am adolygiad gynnwys y canlynol:

- adolygiad o'r gweithdrefnau a ddilynwyd yn ystod y cyfnod ffurfiol
- ystyried a oedd y canlyniad yn rhesymol
- tystiolaeth berthnasol newydd na allai'r myfyriwr, am resymau dilys, ei darparu ynghynt yn y broses.

72. 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 ei throsglwyddo i'r cam adolygu.

73. Gall darparwydd ei gwneud yn ofynnol i fyfyriwr (neu ei gynrychiolydd) gyflwyno cais am adolygiad yn ysgrifenedig, drwy e-bost neu ar-lein drwy lenwi'r ffurflen briodol. Beth fydd y darparwydd yn ei wneud pan fydd yn derbyn cais am adolygiad

74. Bydd y darparwydd yn penodi aelod staff nad yw wedi ymwneud â'r achos o'r blaen i gynnal yr adolygiad. Mae'n bwysig bod yn glir o ddechrau'r cam adolygu beth yn union sy'n cael ei adolygu, a sicrhau bod yr adolygydd a'r myfyriwr yn deall diben a chwmpas y broses. Os yw'n ymddangos bod disgwyliadau'r myfyriwr y tu hwnt i'r hyn y gall y cam adolygu ei gyflawni, dylai'r darparwydd esbonio hyn i'r myfyriwr yn ysgrifenedig cyn gynted â phosibl, er mwyn rheoli disgwyliadau ynglŷn â deilliannau posibl.

75. Mae angen i'r darparwydd ei gwneud yn glir yn ei weithdrefnau a yw'r adolygydd yn gallu gwrthdroi canlyniad y cam ffurfiol, neu a oes angen cyfeirio'r mater yn ôl i'r cam ffurfiol i'w ailystyried.

¹³ www.oiahe.org.uk/providers-and-good-practice/complete-of-procedures-letter.aspx

- 76.** Gallai'r cwestiynau allweddol i'w hystyried gynnwys:
- A ddilynwyd y gweithdrefnau perthnasol yn ystod y cam ffurfiol?
 - A oedd y canlyniad yn rhesymol o dan yr holl amgylchiadau?
 - A yw'r myfyriwr wedi derbyn rhesymau clir pam y gwrthodwyd y gŵyn ar y cam ffurfiol?
 - Os darparwyd tystiolaeth berthnasol newydd, a yw'r myfyriwr wedi rhoi rhesymau dilys dros beidio â gwneud hynny ynghynt?

Cwblhau'r gŵyn yn ystod y cam adolygu

- 77.** Os na chaiff y gŵyn ei chadarnhau, dylid rhoi gwybod i'r myfyriwr yn ysgrifenedig am ganlyniad y cam adolygu drwy anfon llythyr Cwblhau Gweithdrefnau cyn gynted â phosibl ac o fewn 28 diwrnod.¹⁴ Dylai gynnwys eglurhad clir gan amlinellu'r rhesymau dros y penderfyniad, a hynny mewn iaith syml. Bydd hyn o gymorth i'r myfyriwr benderfynu a yw'n bwriadu mynd â'r mater ymhellach.
- 78.** Dylai'r penderfyniad hefyd roi gwybodaeth i'r myfyriwr am y canlynol:
- eu 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.

Y terfyn amser ar gyfer cyflwyno cwyn i SDA yw 12 mis. Mae'n arfer da tynnu sylw'r myfyriwr at unrhyw ffactorau y mae'r darparwydd yn ymwybodol ohonynt sy'n golygu ei bod yn arbennig o bwysig i'r myfyriwr ddwyn y gŵyn at sylw SDA yn brydlon (er enghraifft oherwydd bod y datrysiad y mae'r myfyriwr yn ei geisio yn sensitif o ran amseru).

- 79.** Pan fydd cwyn yn cael ei chadarnhau, dylai'r darparwydd esbonio sut a phryd y bydd yn mynd ati i ddatrys y sefyllfa, ac a yw hynny'n cynnwys ymddiheuriad. Mae'n arfer da cyhoeddi 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 sicrhau bod y gŵyn yn cael ei hailystyried cyn gynted â phosibl a, lle bo hynny'n ymarferol, o fewn 90 diwrnod calendr.

Adolygiad allanol annibynnol (SDA)

- 80.** Unwaith y bydd y cam adolygu wedi'i gwblhau, mae gan y myfyriwr yr hawl i ofyn i SDA, y gwasanaeth ombwdsmon annibynnol, adolygu ei gŵyn ynglŷn â chanlyniad proses gwynion y darparwydd. Dylid cyflwyno'r gŵyn i SDA o fewn 12 mis o ddyddiad y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

¹⁴ Canllawiau Cwblhau Gweithdrefnau SDA, Ibid.

Y broses apeliadau academaidd

Trosolwg

81. Dylai gweithdrefn apeliadau academaidd darparydd nodi'n glir y sail ar gyfer caniatáu apêl.
82. Mae'n arfer da i weithdrefnau cwyno darparwyr gynnwys y canlynol:
 - cam ffurfiol ar gyfer ymchwilio a phenderfynu ar apeliadau academaidd
 - cam adolygu.

Datrysiaid cynnar

83. Mae'n bosibl na fydd apeliadau academaidd yn hawdd eu datrys yn gynnar oherwydd na fydd modd herio'r farn academaidd graidd. Serch hynny, mae llawer o ddarparwyr wedi datblygu arfer da, gan roi 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 hwn fod yn gyfle i reoli disgwyliadau'r myfyriwr cyn penderfynu a ddylai fynd ati i gyflwyno apêl ffurfiol. Lle bo'n briodol ac yn gymesur, dylid darparu'r myfyriwr â chanlyniad ysgrifenedig.
84. Dylid ymdrin â'r cam ffurfiol gan bobl nad ydynt wedi ymwneud â'r achos yn y gorffennol. Dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi'r canlyniad ar ddiwedd y cam hwn.
85. Yn ystod y cam adolygu, gall myfyriwr apelio at gorff uwch o fewn y darparydd am adolygiad o'r broses ar gyfer yr apêl academaidd ffurfiol, er mwyn sicrhau bod gweithdrefnau priodol wedi cael eu dilyn a bod y penderfyniad yn rhesymol. Nid yw'r cam hwn o reidrydd yn gofyn am ailystyried y materion a godwyd. Dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi ei benderfyniadau ar ddiwedd y cam hwn.

ASTUDIAETH ACHOS

Datrys apêl academaidd yn gynnar

Mae myfyriwr yn poeni am ganlyniad ei harholiad 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'i Phennaeth Adran ac maent yn trafod ei phryderon. Mae'r Pennaeth Adran yn egluro sut y marciwyd yr arholiad ac yna ei safoni, ac mae'n gwirio bod y marciau a ddyfarnwyd wedi'u cofnodi'n gywir ar gronfa ddata canlyniadau'r sefydliad. Caiff y myfyriwr sicrwydd fod yr arholiad wedi'i farcio'n deg a bod y marciau wedi'u cofnodi'n gywir. Mae'r Pennaeth Adran yn egluro sut y gall hi apelio os yw'n dal i fod yn anfodlon. Cedwir cofnod o'r cyfarfod.

Apêl academaidd ffurfiol

86. Yn ystod y cam hwn, bydd y darparydd fel arfer yn ystyried apeliadau academaidd yn ganolog. Mewn darparydd mwy, mae'n bosibl y bydd apeliadau'n cael eu rheoli ar lefel cyfadran neu adran, ond yn unol â gweithdrefnau'r darparydd a chyda goruchwyliaeth gan staff canolog.
87. Gallai'r cwestiynau allweddol i'w hystyried gynnwys:
 - A yw hwn yn gŵyn neu'n apêl academaidd A ddylid cyfeirio'r myfyriwr at weithdrefn arall?
 - A yw'r myfyriwr wedi nodi'n glir beth yw hanfod yr apêl academaidd a pha agweddau o'r darparydd mae'n ymwneud â nhw?

- A yw'r myfyriwr wedi darparu tystiolaeth i ategu'r apêl academaidd?
- Pa ganlyniad y mae'r myfyriwr yn gobeithio amdano ac a ellir ei gyflawni?
- Pa gymorth neu gefnogaeth y gellir eu darparu i'r myfyriwr wrth symud hyn ymlaen?

88. Mae'n bosibl y bydd natur rhai apeladau academaidd yn golygu bod angen i'r darparydd weithredu ar unwaith. Gall y rhain gynnwys, ond nid ydynt yn gyfyngedig i'r canlynol:

- achosion lle mae effaith y materion a godwyd yn peri niwed i iechyd meddwl y myfyriwr neu lle mae'n amlwg bod y sefyllfa'n peri gofid difrifol iddo
- achosion lle mae terfynau amser allanol yn berthnasol, er enghraifft wrth fodloni gofynion rheoleiddio ar gyfer cwblhau cyrsiau proffesiynol.

Beth fydd y darparydd yn ei wneud pan fydd yn derbyn cwyn i'w ymchwilio

89. Pan fydd yn derbyn apêl academaidd ffurfiol, dylai'r darparydd ddechrau drwy wirio bod yr apêl academaidd wedi cael ei chyflwyno o dan y gweithdrefnau cywir, ei bod yn cydymffurfio â'r amodau ar gyfer cyflwyno apêl, wedi'i chyflwyno o fewn unrhyw derfyn amser, ac ar y ffurf gywir. Gall y broses hon arwain at:

- y myfyriwr yn cael ei gyfeirio at weithdrefn wahanol
- yr apêl academaidd yn mynd ymlaen i gael ei hystyried yn ffurfiol
- yr apêl academaidd yn cael ei gwrthod oherwydd nad oedd yn cydymffurfio â'r amodau ar gyfer cyflwyno apêl.

Mewn achosion pan fydd rhai rhannau o apêl academaidd y myfyriwr y tu allan i'r amodau a ganiateir, dylid esbonio hyn i'r myfyriwr. Dylai'r aelod staff priodol ystyried cyfarfod â'r myfyriwr i wneud hyn.

90. Bydd rhai achosion lle mae apêl yn ymwneud ag asesiad allanol gan Gorff Proffesiynol, Statudol neu Reoliadol (CPSR). Yn yr achosion hyn, mae'n debygol y bydd gan y CPSR ei weithdrefnau apelio ei hun ac efallai na fydd darpariaethau'r fframwaith yn berthnasol.

ASTUDIAETH ACHOS

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. Cyflwynodd apêl academaidd yn erbyn y penderfyniad i'w thynnu allan, ar sail camgymeriad gweithdrefnol mewn asesiad. Hefyd darparodd dystiolaeth feddygol annibynnol a oedd yn cadarnhau bod y ffaith iddi gael ei thynnu allan o'r rhaglen wedi cael effaith ar ei hiechyd meddwl. Cyflymwyd cam ffurfiol ei hapêl academaidd gan y darparydd er mwyn lleihau unrhyw niwed pellach i'w hiechyd.

- 91.** Os derbynnir yr apêl academaidd ar gyfer ystyriaeth, mae'n arfer da i'r darparydd bennu aelod staff sydd heb gael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r mater i ymdrin â'r apêl. Fel arfer ni fydd yn briodol cadw enw'r aelod staff sy'n ymchwilio i'r apêl yn gyfrinachol Byddai hynny'n arwydd o ddifffyg tryloywder, a gallai danseilio hyder y myfyriwr yn y broses.
- 92.** Os yw'n ymddangos bod disgwyliadau'r myfyriwr yn mynd y tu hwnt i'r hyn y gall y darparydd ei gyflawni'n 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 am ddeilliannau posibl.

ASTUDIAETH ACHOS

Apeliadau sydd y tu allan i'r amodau a ganiateir

Mae myfyriwr yn cyflwyno apêl academaidd ar y sail bod ei argraffydd wedi torri ar brynghawn y dyddiad ar gyfer yr asesiad. Mae gweithdrefnau apêl academaidd y darparrydd yn caniatáu i fyfyrwyr ddod ag apêl ar sail (1) anghysondeb gweithdrefnol yn y broses asesu; (2) amgylchiadau lliniarol na wnaed (am reswm da) yn hysbys i'r bwrdd arholi; a (3) rhagfarn ar ran yr arholwyr. Mae'r gweithdrefnau'n rhoi enghreifftiau o'r math o sefyllfaoedd a allai fod yn gyfystyr ag amgylchiadau lliniarol. Mae'r enghreifftiau'n eithrio cyfrifiaduron neu gyfarpar arall yn torri yn benodol.

Mae'r darparrydd yn gwrthod apêl y myfyriwr oherwydd nad yw ar sail yr hyn a ganiateir ar gyfer cyflwyno apêl. Mae'n ysgrifennu ato yn egluro bod ei apêl wedi cael ei gwrthod oherwydd (a) nad yw methiant offer yn amgylchiadau lliniarol derbyniol; a (b) nad oedd wedi dod â'r amgylchiadau at sylw'r bwrdd arholi ar yr amser priodol. Mae'r darparrydd yn esbonio i'r myfyriwr sut i fynd â'i apêl i'r cam adolygu os nad yw'n fodlon â'r canlyniad.

93. Dylai'r gweithdrefnau a ddilynir fod yn gymesur â natur yr apêl academaidd a chymhlethdod y materion a godwyd. Gall yr aelod staff sy'n ymchwilio i'r apêl academaidd siarad â staff allweddol ac ystyried dogfennau a thystiolaeth arall. Fel arfer, gofynnir i ysgol neu adran y myfyriwr roi sylwadau ar yr apêl academaidd.
94. Dylai'r gweithdrefnau ar gyfer apelio nodi a fydd yr aelod staff sy'n ymchwilio i'r gŵyn yn cyfarfod â'r myfyriwr ac a fydd panel apêl yn ymgynnull. Mae'n arfer da nodi'r canlynol yn glir:
- yr amgylchiadau pan fydd gwrandawriad neu gyfarfod yn cael ei gynnal neu banel yn ymgynnull

- y broses a gaiff ei dilyn
- a gaiff y myfyriwr fynychu gwrandawriad panel neu gyfarfod ai peidio, ac o dan ba amgylchiadau
- a all y myfyriwr ddod â rhywun gyda nhw i'w cynrychioli
- a yw'r myfyriwr yn cael mynychu'r cyfarfod neu'r panel drwy ddulliau amgen (er enghraifft drwy gyswllt fideo); ac
- a gaiff y panel gynnal ei drafodaethau'n electronig.

Os nad yw'r gweithdrefnau'n caniatáu atgyfeirio i banel apêl, mae'n arfer da i'r aelod staff sy'n ymchwilio i'r apêl academaidd fod yn gallu trafod gydag ail aelod staff, lle mae'n gymesur gwneud hynny.

Gwrandawriadau neu gyfarfodydd apêl academaidd

95. Mewn achosion lle mae'n fwriad cynnal cyfarfod neu wrandawriad, dylai darparwyr wneud pob ymdrech i sicrhau bod yr achos yn cael ei gynnal yn brydlon, gan roi digon o rybudd i'r myfyriwr. Mae hyn yn cynnwys hysbysu'r myfyriwr o unrhyw hawl i fod yn bresennol; sut i gael gafael ar gyngor a chymorth; unrhyw hawl i ddod â rhywun gyda nhw, er enghraifft ffrind neu gynrychiolydd undeb myfywrwyr neu gynrychiolydd arall; a pha rôl y caniateir i'r cynrychiolydd neu'r cydymaith ei chwarae yn y gwrandawriad neu'r cyfarfod. Os caniateir i'r myfyriwr fynychu gwrandawriad y panel neu gyfarfod drwy ddulliau amgen (er enghraifft drwy gyswllt fideo), dylai'r gweithdrefnau esbonio sut y bydd y darparrydd yn trefnu ac yn hwyluso hyn.
96. Mae'n arfer da rhoi gwybodaeth i'r myfyriwr ymlaen llaw am aelodaeth y panel a chopi o'r wybodaeth a gaiff ei hystyried.
97. Er tegwch mae'n ofynnol i baneli fod yn rhydd o unrhyw ganfyddiad rhesymol o ragfarn. Yng nghyd-destun apêl academaidd, gallai canfyddiad o'r fath godi mewn achos pan fo gan y myfyriwr berthynas agos ag aelod o'r panel,

neu os yw wedi gwneud cwyn ffurfiol am aelod o'r panel. Mae angen i'r darparwydd ystyried aelodaeth paneli a chymryd camau i sicrhau nad yw'r rhai sy'n gyfrifol am ddod i benderfyniad wedi cael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r mater, eu bod wedi derbyn hyfforddiant, a bod adnoddau a chefnogaeth briodol ar eu cyfer. Yn ogystal, mae'n arfer da i baneli gynnwys swyddog neu gynrychiolydd undeb myfyrwyr annibynnol.

- 98.** Lle mae darparwydd yn ei chael yn anodd ffurfio panel o unigolion a all ymdrin â'r apêl o'r newydd, dylid ystyried dod â staff i mewn o adrannau eraill o'r darparwydd, neu o ddarparwyr cyfagos, ac i ymgynghori â'r myfyriwr ynglŷn â dewis aelodau'r panel, er mwyn cynnal hyder y myfyriwr yn nhegwch y panel.
- 99.** Mae gweithdrefnau ar gyfer apeliadau academiaidd yn fewnol i ddarparwydd ac ni ddylent fod yn rhy ffurfiol. Nid yw'n briodol i fyfyriwr na'r darparwydd i gael cynrychiolaeth gyfreithiol mewn gwrandawriad apêl academiaidd ac eithrio dan yr amgylchiadau mwyaf eithriadol.
- 100.** Mae'n arfer da ysgrifennu cofnod o unrhyw gyfarfod neu wrandawriad, gan nodi pwy sy'n bresennol, amlinelliad byr o'r hyn a drafodwyd, a'r rhesymau dros y penderfyniadau a wnaed.

Cwblhau'r apeliadau academiaidd yn ystod y cam ffurfiol

- 101.** Dylai'r darparwydd ysgrifennu at y myfyriwr yn nodi canlyniad y cam ffurfiol, gan gynnwys unrhyw benderfyniad i wrthod yr apêl oherwydd na chafodd ei wneud o dan yr amodau a ganiateir, 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.

- 102.** Dylai'r penderfyniad hefyd roi gwybodaeth am y canlynol:

- hawl y myfyriwr i fynd â'r apêl academiaidd i'r cam adolygu
- ar ba sail y gallant wneud hynny
- y terfyn amser ar gyfer symud ymlaen i'r cam adolygu
- y weithdrefn briodol
- ble a sut i gael gafael ar gymorth.

Os gwrthodwyd yr apêl oherwydd nad yw'n cydymffurfio â'r amodau a ganiateir, dylai'r darparwydd gyhoeddi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.¹⁵

- 103.** Os nad yw'r myfyriwr yn mynd â'r apêl academiaidd i'r cam adolygu o fewn y terfyn amser ar gyfer gwneud hynny, dylai'r darparwydd gau'r mater a hysbysu'r myfyriwr yn ysgrifenedig. Mae'n arfer da cyflwyno llythyr Cwblhau Gweithdrefnau os yw'r myfyriwr yn gofyn i'r darparwydd wneud hynny, ond dylai'r llythyr esbonio nad yw'r myfyriwr wedi cwblhau prosesau mewnol y darparwydd. Mae SDA yn cyhoeddi canllawiau ar gyhoeddi llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau.¹⁶
- 104.** Mewn achosion pan fydd apêl academiaidd yn cael ei chadarnhau, dylai'r darparwydd 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 ef neu hi yn dal i fod yn anfodlon â'r deilliannau.
- 105.** Dylai'r darparwydd gadw cofnodion o apeliadau academiaidd a'u deilliannau (gweler paragraffau 127-129).

¹⁵ Canllawiau Cwblhau Gweithdrefnau SDA, Ibid.

¹⁶ Canllawiau Cwblhau Gweithdrefnau SDA, Ibid.

Adolygiad o apêl academaidd

106. Os yw myfyriwr yn anfodlon â chanlyniad y cam ffurfiol, mae'n bosibl y gall ofyn am adolygiad. Gall y sail ar gyfer cais am adolygiad gynnwys y canlynol:

- adolygiad o'r gweithdrefnau a ddilynwyd yn ystod y cyfnod ffurfiol
- ystyried a oedd y canlyniad yn rhesymol dan yr holl amgylchiadau
- tystiolaeth berthnasol newydd na allai'r myfyriwr, am resymau dilys, ei darparu ynghynt yn y broses.

107. 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 symud ymlaen i'r cam adolygu.

108. Gall darparwyr ei gwneud yn ofynnol i fyfyriwr (neu ei gynrychiolydd) gyflwyno cais am adolygiad yn ysgrifenedig, drwy e-bost neu arlein drwy lenwi'r ffurflen briodol.

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

109. Bydd y darparydd yn penodi aelod staff nad yw wedi ymwneud â'r achos o'r blaen i gynnal yr adolygiad. Mae'n bwysig bod yn glir o ddechrau'r cam adolygu beth yn union sy'n cael ei adolygu, a sicrhau bod yr adolygydd a'r myfyriwr yn deall diben a chwmpas y broses. Os yw'n ymddangos bod disgwyliadau'r myfyriwr y tu hwnt i'r hyn y gall y cam adolygu ei gyflawni, dylai'r darparydd esbonio hyn i'r myfyriwr yn ysgrifenedig cyn gynted â phosibl, er mwyn rheoli disgwyliadau ynglŷn â deilliannau posibl.

110. Mae angen i'r darparydd ei gwneud yn glir yn ei weithdrefnau a yw'r adolygydd yn gallu gwrthdroi canlyniad y cam ffurfiol, neu a oes angen cyfeirio'r mater yn ôl at y cam ffurfiol i'w ailystyried.

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

- A ddilynwyd y gweithdrefnau perthnasol yn ystod y cam ffurfiol?
- A oedd y canlyniad yn rhesymol o dan yr holl amgylchiadau?
- A yw'r myfyriwr wedi derbyn rhesymau clir pam y gwrthodwyd yr apêl academaidd yn ystod y cam ffurfiol?
- Os darparwyd tystiolaeth berthnasol newydd, a yw'r myfyriwr wedi rhoi rhesymau dilys dros beidio â gwneud hynny ynghynt?

Cwblhau'r apêl academaidd yn ystod y cam adolygu

112. Os na chaiff yr apêl academaidd ei chadarnhau, dylid rhoi gwybod i'r myfyriwr yn ysgrifenedig am ganlyniad y cam adolygu drwy anfon llythyr Cwblhau Gweithdrefnau cyn gynted â phosibl ac o fewn 28 diwrnod.¹⁷ Dylai gynnwys eglurhad clir gan amlinellu'r rhesymau dros y penderfyniad, a hynny mewn iaith syml. Bydd hyn o gymorth i'r myfyriwr benderfynu a yw'n bwriadu mynd â'r mater ymhellach.

113. Dylai'r penderfyniad hefyd roi gwybodaeth i'r myfyriwr am y canlynol:

- eu 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.

Y terfyn amser ar gyfer cyflwyno cwyn i SDA yw 12 mis. Mae'n arfer da tynnu sylw'r myfyriwr at unrhyw ffactorau y mae'r darparydd yn ymwybodol ohonynt sy'n golygu ei bod yn arbennig o bwysig i'r myfyriwr ddwyn y mater i SDA yn brydlon (er enghraifft oherwydd bod y cwrs yn cael ei ddirwyn i ben).

114. Pan fydd apêl academaidd yn cael ei chadarnhau, dylai'r darparrydd roi canlyniad ysgrifenedig i'r 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 cyhoeddi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau os yw'r myfyriwr yn gofyn am un. Os yw'r datrysiad a gynigir yn cynnwys cyfeirio'r apêl academaidd yn ôl i'r cam ffurfiol i'w hailystyried, mae'n arfer da sicrhau bod y gŵyn yn cael ei hailystyried cyn gynted â phosibl a, lle bo hynny'n ymarferol, o fewn 90 diwrnod calendr.

Adolygiad allanol annibynnol (SDA)

115. Unwaith y bydd y cam adolygu wedi'i gwblhau, mae gan y myfyriwr yr hawl i ofyn i SDA, y gwasanaeth ombwdsmon annibynnol, adolygu ei gŵyn ynglŷn â chanlyniad proses apeladau academaidd y darparrydd. Dylid cyflwyno'r gŵyn i SDA o fewn 12 mis i ddyddiad y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

Ffactorau i ddarparwyr eu hystyried wrth ymdrin â chwynion ac apeliadau academiaidd

Cynnal cyfrinachedd

- 116.** Dylid ymdrin â chwynion ac apeliadau academiaidd gyda lefel briodol o gyfrinachedd, a dylid rhyddhau gwybodaeth dim ond i'r rhai sydd ei hangen at ddibenion ymchwilio neu ymateb i'r gŵyn neu'r apêl academiaidd. Ni ddylai unrhyw drydydd parti gael gwybod mwy am yr ymchwiliad nag sy'n wirioneddol ei angen er mwyn cael y wybodaeth sy'n ofynnol ganddynt.
- 117.** Os yw myfyriwr wedi gwneud cwyn am fyfyrwr arall neu aelod o staff, dylid dweud wrth y myfyriwr sy'n cyflwyno'r gŵyn beth yw'r canlyniad. Fodd bynnag, efallai na fydd yn briodol rhannu manylion penodol sy'n effeithio ar y myfyriwr arall neu'r aelod staff, yn enwedig lle mae camau disgyblu ar waith. Mae'n bwysig bod hyn yn cael ei esbonio i'r myfyriwr ar y cyfle cyntaf er mwyn rheoli disgwyliadau.

Rheoli ymddygiad

- 118.** Mae'n arfer da i ddarparwyr gael polisiâu 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; a
 - bod gan y darparydd gyfrifoldeb i amddiffyn ei staff rhag ymddygiad annerbyniol.

Bydd y polisiâu a'r gweithdrefnau hyn yn nodi'r math o ymddygiad a fyddai'n cael ei ystyried yn annerbyniol a'r amgylchiadau lle gallai

mynediad myfyriwr at staff neu weithdrefnau gael ei gyfyngu. Byddant yn cynnwys gofyniad i hysbysu'r myfyriwr ynglŷn â phenderfyniad i gyfyngu ar fynediad, a'r gweithdrefnau ar gyfer adolygu penderfyniad o'r fath.

Cwynion ac apeliadau academiaidd disylwedd neu flinderus

- 119.** Mae'n arfer da i ddarparwyr ddatblygu eu polisiâu eu hunain ar gyfer delio â chwynion neu apeliadau academiaidd disylwedd neu flinderus. Mae enghreifftiau o gwynion ac apeliadau academiaidd o'r fath yn cynnwys:
- cwynion neu apeliadau academiaidd sy'n obsesiynol, yn aflonyddu, neu'n ailadroddus
 - mynnu bwrw ymlaen â chwynion neu apeliadau academiaidd a/neu geisio deilliannau afrealistig ac afresymol
 - mynnu mynd ar drywydd cwynion neu apeliadau academiaidd dilys mewn modd afresymol
 - cwynion neu apeliadau academiaidd sydd wedi'u bwriadu i achosi aflonyddwch neu ddiffastod
 - mynnu iawndal mewn achos sydd heb unrhyw ddiben na gwerth mewn gwirionedd.
- 120.** Gall y darparydd roi terfyn ar unrhyw gŵyn neu apêl academiaidd os yw'n ystyried ei bod yn ddisylwedd neu'n flinderus. Mewn achosion o'r fath, dylai'r darparydd ysgrifennu at y myfyriwr yn egluro pam ei fod yn gwrthod ystyried y mater ymhellach. Dylid rhoi manylion

i'r myfyriwr am sut i apelio yn erbyn y penderfyniad, er enghraifft drwy fynd â'r mater at yr is-ganghellor/pennaeth neu aelod o'r corff llywodraethu, ac unrhyw amserlen sy'n perthyn i'r broses.

Rhoi cymorth i'r myfyriwr

- 121.** Dylid cyfeirio myfyrrwyr at y gwasanaethau cymorth sydd ar gael, er enghraifft undeb y myfyrrwyr, 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 rhoi mynediad i fyfyrwyr at gymorth a chyngor a, lle nad yw'n ymarferol gwneud hynny yn fewnol, dylai darparwyr ystyried gwneud trefniadau i alluogi myfyrrwyr i gael mynediad at wasanaethau cymorth mewn sefydliadau cyfagos, darparwyr sy'n bartneriaid neu wasanaethau cymunedol lleol eraill.
- 122.** Mae'n arfer da sicrhau bod gweithdrefnau ar gael i bob myfyriwr mewn gwahanol ffurfiau hygyrch. Dylai darparwyr ystyried ar sail pob achos unigol a ddylid gwneud addasiadau rhesymol i weithdrefnau er mwyn rhoi ystyriaeth i anghenion myfyrrwyr. Mae'n arfer da cadw cofnod o unrhyw addasiadau a wnaed.
- 123.** Dylid rhoi gwybod i fyfyrwyr sydd â phroblemau iechyd meddwl am y gwasanaethau cymorth penodol sydd ar gael iddynt gan y darparydd, er enghraifft gwasanaethau cwnsela a, lle bo'n briodol, gwasanaethau y tu allan i'r darparydd. Os yw'n ymddangos nad yw myfyriwr yn gallu ymgysylltu'n effeithiol â'r gweithdrefnau cwyno neu apeladau 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.

- 124.** Dylai cwynion ac apeladau academaidd gael eu cynnwys mewn gweithdrefnau a chanllawiau yn Gymraeg neu Saesneg, fel y bo'n briodol. Mae'n rhesymol disgwyl i fyfyrwyr nad Saesneg (neu Gymraeg) yw eu hiaith gyntaf i fod yn gallu dilyn y prosesau cwyno neu apeladau academaidd, gan mai dyma yw'r ieithoedd a ddefnyddir ar gyfer addysgu, ond mae'n bosibl y bydd angen i ddarparwyr ddangos cydymdeimlad ag unigolion sydd angen rhywfaint o gymorth â'r iaith.

Iaith syml

- 125.** Dylai darparwyr ysgrifennu eu rheoliadau a'u gweithdrefnau yn glir ac mewn iaith syml. Dylid defnyddio cyn lleied â phosibl o droednodiadau, a dylid diffinio acronymau.
- 126.** 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 apeladau academaidd.

Cofnodi, adrodd yn ôl, cyhoeddi a dysgu o gwynion ac apeliadau academaidd

127. Ceir adborth gwerthfawr yn sgil ystyried a datrys cwynion ac apeliadau academaidd. Mae'r naill weithdrefn a'r llall yn caniatáu i'r darparydd ganfod cyfleoedd i wella darpariaeth gwasanaethau a gwneud penderfyniadau academaidd. Mae'n arfer da i ddarparwyr gofnodi pob cwyn ac apêl academaidd o leiaf yn ystod y camau ffurfiol ac adolygu, fel y gellir defnyddio'r data ar gyfer dadansoddi a chyflwyno adroddiadau rheoli.

Cofnodi pryderon, cwynion ac apeliadau academaidd

128. Dylid cofnodi pryderon, cwynion ac apeliadau academaidd mewn manylder digonol, cymesur. Bydd angen cael gwared ar wybodaeth bersonol am fyfyrwyr unigol a chymryd gofal i sicrhau nad oes modd adnabod myfyrwyr. 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 sicrhau mai dim ond cyn lleied â phosibl o wybodaeth sy'n cael ei chofnodi.

129. 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

130. Dylai'r rhai sy'n delio â phryderon, cwynion ac apeliadau academaidd bob amser sicrhau bod pawb sy'n ymwneud â'r achos yn deall casgliadau'r ymchwiliad ac unrhyw benderfyniadau a wnaed.

131. Bydd y dadansoddiad o adroddiadau rheoli, sy'n cynnwys manylion am bryderon, cwynion ac apeliadau academaidd, yn helpu i sicrhau bod unrhyw dueddiadau neu faterion ehangach yn cael eu canfod a'u datrys yn gyflym. Dylai uwch reolwyr sicrhau bod gan y darparydd weithdrefnau sy'n eu galluogi i weithredu ar adroddiadau o'r fath.

132. Dylid rhannu'r adroddiadau gyda'r pwyllgor a'r swyddogion priodol ac undeb y 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.

133. Dylid rhoi gwybodaeth gryno briodol i staff a myfyrwyr, gan gynnwys undebau myfyrwyr, ar y camau a gymerwyd mewn ymateb i bryderon, cwynion ac apeliadau academaidd. Mae hyn yn helpu codi ymwybyddiaeth o'r gweithdrefnau, gan adeiladu hyder myfyrwyr a staff yn eu tryloywder a'u heffeithiolrwydd.¹⁸

18 ASA, *Cod Ansawdd y DU*, Ibid

Atebolrwydd dros bryderon, cwynion ac apeliadau academaidd

134. Gellir cyflwyno pryder neu gwynion i unrhyw aelod o staff. O'r herwydd, mae angen i bob aelod staff fod yn ymwybodol o weithdrefn gwyno'r darparwydd a sut i drin a chofnodi pryderon yn ystod y cam datrys cynnar. Dylent hefyd fod yn ymwybodol o bwy i gyfeirio atynt os na allant ymdrin â'r mater yn bersonol. Dylai'r darparwydd annog pob aelod o staff i geisio datrys pryderon yn gyflym, ac mor agos â phosibl at bwynt cyflwyno'r gwasanaeth, er mwyn atal y mater rhag dwysáu.

135. Dylai darparwydd gymryd camau priodol i sicrhau bod pob aelod staff perthnasol yn ymwybodol o'r canlynol:

- y gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd
- sut i ddelio â phryderon a'u cofnodi ac, os yw'n briodol, materion sy'n ymwneud â chanlyniadau academaidd yn ystod y cam datrys cynnar
- at bwy y gallant gyfeirio pryder neu gwestiwn am ganlyniad academaidd os nad ydynt yn gallu ymdrin â'r mater yn bersonol
- yr angen i geisio datrys pryderon ac ymholiadau ynglŷn â chanlyniadau academaidd yn gynnar ac mor lleol (o fewn eu hadran) â phosibl
- eu hawdurdod clir i geisio datrys unrhyw bryderon neu ymholiadau ynglŷn â chanlyniadau academaidd y gall fod galw arnynt i ddelio â nhw.

136. Dylai uwch reolwyr sicrhau:

- bod safbwynt terfynol y darparwydd ar ymchwiliad i gwynion neu apêl academaidd yn cael ei gymeradwyo gan berson/swyddog priodol er mwyn rhoi sicrwydd mai hwn yw ymateb diffiniol y darparwydd a bod pryderon y myfyriwr wedi'u cymryd o ddifrif
- bod unigolion a enwyd o blith yr uwch dîm rheoli yn gyfrifol ac yn atebol am reolaeth a llywodraethiant pryderon, cwynion ac apeliadau academaidd o fewn y darparwydd
- 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 oruchwylio 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 yn ôl ar bob lefel o fewn y darparwydd.¹⁹
- bod gwybodaeth am bryderon a chwynion yn cael ei defnyddio i wella gwasanaethau i fyfyrwyr a phrofiad myfyrwyr, ac mae hyn yn amlwg o gyhoeddiadau rheolaidd
- bod gweithdrefnau ar gyfer cwynion ac apeliadau academaidd yn bodloni gofynion pennod B9 o God Ansawdd y DU.²⁰

¹⁹ Mae hyn yn cynnwys y corff llywodraethu. Gweler argymhelliad 9 o'r Adolygiad Annibynnol o Addysg Uwch Llywodraethiant yng Nghymru "Dylai adroddiad blynyddol ar broses cwynion myfyrwyr... ddod yn ofyniad ffurfiol ar gyfer pob corff llywodraethu, a dylid ei ddefnyddio fel sail i'r adolygiad effeithiolrwydd sefydliadol arfaethedig." Llywodraeth Cymru 2011.

²⁰ ASA, *Cod Ansawdd y DU*, lbid

ATODLEN 1: RHESTR TERMAU

Term	Diffiniadau
Apêl academaidd	<p>At ddibenion y fframwaith hwn, ac yn unol â Chod Ansawdd y DU, diffinnir apêl academaidd fel “cais am adolygiad o benderfyniad a waned gan gorff academaidd sy’n gyfrifol am wneud penderfyniadau ar gynnydd myfyrwyr, yn ogystal ag asesiadau a dyfarniadau”. Gall hyn gynnwys cais i newid marciau neu benderfyniadau ar gynnydd, neu ddsbarthiad dyfarniadau terfynol.</p>
Cwyn	<p>At ddiben y fframwaith hwn, gellir diffinio cwyn fel “mynegiant o anfodlonrwydd gan un neu fwy o fyfyrwyr ynghylch gweithredu neu ddiffyg gweithredu ar ran y darparydd, neu am safon y gwasanaeth a gynigir gan y darparydd, neu ar ei ran.” Gall cwyn hefyd fod am ansawdd agweddu eraill ar fywyd myfyrwyr, er enghraifft ynghylch gwasanaethau llety, cyfleusterau neu ymddygiad, p’un a ydynt yn cael eu darparu’n uniongyrchol gan y darparydd neu gan drydydd parti ar ran y darparydd. Mewn achos lle mae myfyriwr yn dymuno i benderfyniad academaidd gael ei wrthdroi, fel arfer ni ymdrinnir â hyn fel cwyn.</p> <p>Yn unol ag iaith Deddf Addysg Uwch 2004 gelwir pob cyflwyniad i SDA yn ‘gwynion’ p’un a ydynt yn ymwneud â chwyn neu apêl academaidd.</p>
Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (y cyfeirir ato’n aml fel llythyr CG)	<p>Unwaith y bydd myfyriwr wedi mynd drwy bob un o weithdrefnau apêl academaidd neu gwynion mewnol y darparydd, ac nad oes llwybr pellach ar gael i’r myfyriwr, rhaid i’r darparydd anfon llythyr Cwblhau Gweithdrefnau at y myfyriwr heb oedi. Os yw’r darparydd wedi cadarnhau cwyn neu apêl academaidd y myfyriwr, ond bod y myfyriwr yn dal i fod yn anfodlon, dylai’r darparydd gyhoeddi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau os gofynnir iddo wneud hynny. Dylai’r llythyr hwn osod allan yn eglur y materion sydd wedi cael eu hystyried a phenderfyniad terfynol y darparydd.</p>
Pryderon	<p>Yn y fframwaith hwn, defnyddir ‘pryder’ i ddynodi mater, ymholiad neu gais am eglurhad sy’n cael ei godi’n lleol gan fyfyrwr neu fyfyrwyr.</p>
Cymodi	<p>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 ddiuedd ac ni ddylai ochri â’r naill barti na’r llall. Y partion dan sylw 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 ddatrasiad rhesymol.</p>

Term	Diffiniadau
Amgylchiadau eithriadol	Mae'r fframwaith hwn yn disgrifio'r prosesau cwynion ac apeliadau academaidd a ddylai fod yn berthnasol fel arfer mewn darparwyr addysg uwch. Mewn amgylchiadau eithriadol gall fod yn briodol dilyn gwahanol weithdrefnau, er enghraifft, lle byddai gweithredu'r gweithdrefnau yn llym yn arwain at annhegwch sylweddol i'r myfyriwr, neu gallai'r myfyriwr wynebu rhywfaint o risg oherwydd ei iechyd neu anabledd. Bydd achosion o'r fath yn anghyffredin a dylid trin pob un ar sail yr amgylchiadau unigol.
Cyn-fyfyriwr	Dylai fod gan fyfyrwyr fynediad at weithdrefnau apeliadau a chwynion academaidd am gyfnod rhesymol ar ôl i'w hastudiaethau ddod i ben neu gael eu terfynu. Bydd rheoliadau darparwyr yn nodi faint o amser sydd gan fyfyriwr ar ôl gadael y darparydd i gyflwyno cwyn neu apêl academaidd.
Corff llywodraethu (neu gorff cyfatebol)	Mae corff llywodraethu, neu gyffelyb, darparydd yn gyfrifol ar y cyd - ac mae ganddo gyfrifoldeb yn y pen draw na ellir ei ddirprwyo - dros oruchwylio gweithgareddau'r darparydd, i bennu ei gyfeiriad yn y dyfodol, ac i feithrin amgylchedd lle mae cenhadaeth y darparydd yn cael ei chyflawni. Weithiau, gelwir corff llywodraethu darparydd naill ai'n fwrdd llywodraethwyr neu gyngor.
Cyfleoedd dysgu	Mae cyfleoedd dysgu yn cyfeirio at unrhyw ddulliau a ddefnyddir gan ddarparydd i sicrhau bod ei raglenni astudio ar gael i ddysgwyr, gan gynnwys pob math, lefel a man astudio.
Cyfryngu	Mae cyfryngu yn broses sy'n wirfoddol ac yn gyfrinachol. Mae trydydd parti diduedd (y cyfryngwr) yn helpu'r rhai sy'n ymwneud â'r anghydfod i geisio dod i gytundeb. Y partion 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.
Amgylchiadau lliniarol ac esgusodol	Bydd rheoliadau pob darparydd yn caniatáu i amgylchiadau lliniarol neu esgusodol gael eu hystyried wrth asesu myfyriwr, os caiff yr amgylchiadau hynny eu gwneud yn hysbys i'r darparydd mewn da bryd. Mater i bob darparydd yw penderfynu pa amgylchiadau lliniarol neu esgusodol sy'n dderbyniol.
Ombwdsmon	<p>Meini prawf Tŷ'r Cwmnïau ar gyfer cofrestru enw cwmni neu ddefnyddio enw busnes gyda'r teitl 'ombwdsmon' (o 7 Ebrill 2015, os nad yw'n gorff statudol) yw y dylai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

ATODLEN 1: RHESTR TERMAU

Term	Diffiniadau
Corff proffesiynol, statudol a rheoleiddio (CPSRh)	Mae gan gyrff proffesiynol, statudol a rheoleiddio (CPSRh) awdurdod i achredu, cymeradwyo neu gydnabod rhaglenni a chysiau astudio penodol sy'n arwain at gymwysterau mewn gwahanol ddiwydiannau a phroffesiynau.
Cyn-fyfyriwr	Mae'r fframwaith yn defnyddio'r term 'darparydd' i gyfeirio at unrhyw ddarparydd addysg uwch yng Nghymru neu Loegr sy'n sefydliad cymwys ar gyfer SDA, ynghyd â darparwyr addysg uwch eraill sydd wedi dewis ymuno a thanysgrifio i SDA. (Deddf Addysg Uwch 2004, Rhan 2, adran 11).
Addasiadau rhesymol	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) newid darpariaethau, meini prawf neu arferion, (ii) newid, dileu neu ddarparu dull amgen rhesymol o osgoi nodweddion ffisegol, a (iii) darparu cymhorthion ategol.
DHCA Y	Darparydd Hyfforddiant Cychwynnol i Athrawon mewn Ysgolion.
Myfyriwr	<p>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 DHCA Y. 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.</p> <p>Mewn achos lle cafodd y darparydd ei gynnwys yn aelod o Gynllun SDA dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015, mae cyfeiriad at 'gwrs astudio' yn golygu cwrs addysg uwch (at y dibenion hyn, diffinnir cwrs addysg uwch yn www.oiahe.org.uk/glossary.aspx#hecource)</p>
Profiad y myfyrwyr	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.
Undeb y Myfyrwyr	Mae undeb (neu gymdeithas/urdd) y myfyrwyr fel arfer yn cael ei gydnabod fel corff cynrychioli annibynnol, hunan-reolus ac felly, os yw'r undeb yn dymuno hynny, gall y darparydd ei gynorthwyo i gymryd rhan mewn cwynion ac apeliadau academaidd mewn dwy rôl wahanol. Dylid cynorthwyo undeb y myfyrwyr, a'i gyllido lle bo hynny'n bosibl, i ddarparu cyngor a chynrychiolaeth annibynnol, gyfrinachol a phroffesiynol am ddim i fyfyrwyr sy'n dymuno cyflwyno cwyn neu apêl academaidd. Dylid hefyd cynorthwyo undeb y myfyrwyr i fod yn bartner gweithredol ym mhrosesau'r darparydd i ddysgu o gwynion ac apeliadau academaidd. Nodir cyfrifoldebau darparwyr am eu hundebau myfyrwyr yn adran 22 o Ddeddf Addysg 1994.
Cynrychiolydd y myfyriwr	Unigolyn sy'n cael ei awdurdodi gan fyfyriwr i weithredu ar ei ran wrth fynd ar drywydd cwyn neu apêl academaidd.

ATODLEN 2: TROSOLWNG O BROSES AU CWYNYNION AC APELIADAU

**Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol er
Addysg Uwch**

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

Ffôn: 0118 959 9813
ebost: enquiries@oiahe.org.uk
www.oiahe.org.uk

