office of the independent adjudicator

CYRCHU EIN CYNLLUN

CANLLAW CYFLYM AR GYFER CYNGHORWYR MYFYRWYR NEWYDD

www.oiahe.org.uk

Helo!

Caiff y rhan fwyaf o gwynion ac apeliadau myfyrwyr eu datrys trwy brosesau mewnol. Ond pan fydd myfyriwr yn anhapus â chanlyniad y prosesau hynny, mae'n bwysig eu bod yn gwybod pa opsiynau sydd ar gael iddyn nhw.

Bydd deall pwy ydyn ni a'r hyn rydyn ni'n ei wneud o'r cychwyn cyntaf yn eich galluogi i gyfeirio myfyrwyr at ein Cynllun, rheoli eu disgwyliadau a chynnig cymorth iddyn nhw trwy ein proses yn effeithiol.

Mae mwy o wybodaeth am y meysydd mae'r canllaw cyflym hwn yn ymdrin â nhw i'w gweld ar ein gwefan.

Pwy ydyn ni a'r hyn rydyn ni'n ei wneud

Rydym yn adolygu cwynion gan fyfyrwyr am ddarparwyr addysg uwch yng Nghymru a Lloegr. Rydym hefyd yn rhannu'r hyn a ddysgwn o gwynion gyda darparwyr a mudiadau myfyrwyr er mwyn helpu â gwella polisïau mewn addysg uwch ac fel rhan bwysig o wella arfer.

Mae ein gwasanaeth yn **annibynnol** ac **am ddim i fyfyrwyr**, ac mae ein proses yn **ddiduedd** ac yn **dryloyw**.

Fel rheol, bydd myfyrwyr wedi cwblhau prosesau mewnol eu darparydd cyn dod atom. Mae hyn yn rhoi cyfle i'r darparydd ymchwilio i'r hyn sydd wedi digwydd a gwneud pethau'n iawn lle bo angen gwneud hynny.

AM DDIM
ANNIBYNNOL
DIDUEDD
TRYLOYW

Dyma rai o'r prosesau mewnol y gallwn ni edrych arnynt:

- cwynion gan fyfyrwyr
- apeliadau academaidd
- materion disgyblu academaidd ac anacademaidd
- addasrwydd i ymarfer
- addasrwydd i astudio
- bwlio ac aflonyddu
- gweithredu'n groes i godau ymddygiad a rheoliadau eraill

Pwy all ddod â chŵyn atom?

- Myfyriwr sydd, neu oedd, wedi'i gofrestru mewn darparydd addysg uwch.
- Myfyriwr sydd, neu oedd, yn astudio ar gyfer cymhwyster a ddyfernir gan ddarparydd addysg uwch
- Mae'r term "myfyriwr" yn cynnwys hyfforddeion a phrentisiaid, yn ogystal â'r rhai sy'n astudio ar gampws dramor ar gyfer cymhwyster gan ddarparydd yng Nghymru neu Loegr

Dyma rai enghreifftiau o gwynion na allwn edrych arnynt:

- Materion derbyn - oni bai bod y sawl sy'n cwyno'n gyn-fyfyriwr yn y darparydd addysg uwch hwnnw ac yn gwneud cais i gael ei ail-dderbyn, a bod y gŵyn yn ymwneud yn uniongyrchol â'i amser fel myfyriwr
- Dyfarniad academaidd - er enghraifft marc terfynol am ddarn o waith (ond gallwn edrych ar y broses a ddefnyddiwyd ar gyfer marcio, e.e. rhagfarn)
- Cyflogaeth myfyrwyr
- Achosion cyfreithiol parhaus - oni bai eu bod wedi cael eu gohirio
- Materion sy'n cael eu hystyried gan gorff datrys anghydfod (CDA) arall

Gallwch ganfod mwy yn ein Rheolau

Sut mae ein prosesau'n gweithio

Pan fydd myfyriwr wedi cyrraedd diwedd gweithdrefnau'r darparydd ac nad oes unrhyw gamau pellach y gallant eu cymryd yn fewnol, bydd y darparydd fel arfer yn cyhoeddi Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (LlCG).

Mae gan fyfyrwyr **12 mis** i ddod â chwyn atom ni. Mae hwn yn derfyn amser llym ac mae'r cloc fel arfer yn cychwyn o'r dyddiad y cyhoeddwyd y Llythyr CG. Mae'n werth cofio po hiraf y bydd myfyriwr yn aros i ddod â chŵyn atom, anoddaf fydd hi i wneud pethau'n iawn os ydym yn canfod bod pethau wedi mynd o chwith.

Does ond angen i'r myfyriwr anfon y Llythyr CG atom, ynghyd a'i Ffurflen Gwynion wedi'i chwblhau a'i llofnodi. Gallant gwblhau'r Ffurflen Gwynion ar-lein. Os oes angen unrhyw wybodaeth arall arnom i adolygu'r gŵyn, byddwn yn gofyn i'r darparydd a/neu'r myfyriwr am yr wybodaeth honno.

Mae ein Rheolau a'n Canllawiau i'r Rheolau yn esbonio'n fanylach sut mae ein Cynllun yn gweithio, pwy all gwyno a'r mathau o gwynion y gallwn ac na allwn edrych arnynt.

Ein hadolygiad

Corff adolygu ydym ni, ac ni fyddwn fel arfer yn ymchwilio i faterion o'r cychwyn. Bydd ein hadolygiad fel arfer yn edrych ar y canlynol:

Wrth fynd ati i adolygu achos, fel arfer gofynnwn:

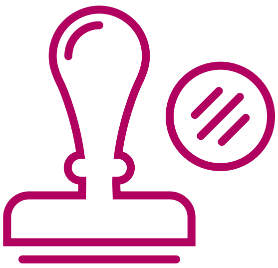
1. A wnaeth y darparydd ddilyn ei weithdrefnau ei hun?
2. A oedd y gweithdrefnau'n deg?
3. A oedd penderfyniad terfynol y darparydd yn rhesymol?

Mae ein siart-llif ar gyfer y prosesau'n darparu canllaw gweledol ar sut mae ein Cynllun yn gweithio.

Datrysiad cynnar: Setliad

Rydym bob amser yn ceisio datrys cwyn cyn gynted ag y gallwn. Mae'n bosibl y byddwn yn ceisio setlo cwyn os bu gwall gweithdrefnol amlwg a allai fod wedi cael effaith ar yr achos, neu os yw unrhyw un o'r amgylchiadau'n awgrymu y gallai setliad fod yn ffordd well o ddatrys y mater yn anffurfiol. Os byddwn yn setlo cwyn, fel rheol ni fydd angen i ni gynnal adolygiad llawn na chyhoeddi Canlyniad y Gŵyn.

Ein penderfyniad: Canlyniad y Gŵyn



Byddwn yn penderfynu a oes **Cyfiawnhad**, **Rhywfaint o Gyfiawnhad** neu **Ddim Cyfiawnhad** am y gŵyn, a byddwn yn esbonio'r rhesymau dros ein penderfyniad yng Nghanlyniad y Gŵyn. Anfonir Canlyniad y Gŵyn at y myfyriwr a'r darparydd. Mae ein crynodebau o achosion yn dangos rhai enghreifftiau defnyddiol o'r math o achosion a dderbyniwn a'u canlyniadau.

Argymhellion

Mewn achosion lle byddwn yn penderfynu bod **Cyfiawnhad** neu **Rywfaint o Gyfiawnhad** am gŵyn, byddwn fel arfer yn gwneud un neu fwy o Argymhellion i'r darparydd er mwyn gwneud pethau'n iawn i'r myfyriwr unigol a/neu i wella arfer.

Dyma rai enghreifftiau o'r Argymhellion rydyn ni wedi'u gwneud:

Canolbwyntio ar fyfyrwyr

Lle bynnag y bo modd, byddwn yn ceisio gwneud Argymhellion sy'n rhoi'r myfyriwr yn ôl yn y sefyllfa yr oedd ynddi cyn i'r digwyddiadau y cwynwyd amdanynt ddigwydd. Er y byddwn yn rhoi ystyriaeth i'r datrysiad y byddai'r myfyriwr am ei gael, efallai na fydd hwnnw bob amser yn realistig nac o fewn cylch gwaith ein Cynllun (er enghraifft, os yw'n ymwneud â barn academaidd neu gais am ddwyn achos disgyblu yn erbyn aelod/aelodau unigol o staff).

Dyma rai enghreifftiau o ddatrysiadau ymarferol y gallwn eu hargymell:

- Ail-gynnal proses yr effeithiwyd arni gan wallau gweithdrefnol neu ragfarn o bosib.
- Cynnig cyfle i asesu o'r newydd.
- Ail-farcio gwaith gan ddilyn y gweithdrefnau asesu cywir.
- Cynnig ymddiheuriad.

Os nad yw datrysiadau ymarferol ar gael neu'n briodol, gallwn ystyried datrysiadau eraill - megis iawndal ariannol.

Arfer da

Gallwn hefyd argymell bod darparydd yn newid y ffordd y mae'n gwneud pethau fel nad yw'r un problemau'n codi eto, er enghraifft newid gweithdrefn neu reoliad sy'n rhoi myfyrwyr dan anfantais neu argymell bod staff yn derbyn hyfforddiant penodol.

Mae'r myfyriwr a'r darparydd yn cael cyfle i wneud sylwadau ynghylch ymarferoldeb ein Hargymhellion cyn i ni eu cadarnhau.

CANLLAWIAU, HINTIAU HANDI A DOLENNI SDA

Y Fframwaith Arfer Da

Ysgrifennwyd y Fframwaith Arfer Da (FfAD) mewn ymgynghoriad â'r sector ac mae'n seiliedig ar wyth egwyddor allweddol.

Egwyddorion allweddol

- Hygyrchedd
- Eglurder
- Cymesuredd
- Prydlondeb
- Tegwch
- Annibyniaeth
- Cyfrinachedd
- Gwella profiad myfyrwyr

Mae'r FfAD yn llywio'r ffordd rydym yn mynd ati i ystyried cwynion ac apeliadau academaidd gan fyfyrwyr, mewn meysydd sy'n cynnwys y canlynol:

Y Fframwaith Arfer Da

- Ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd
- Rhoi cymorth i fyfyrwyr anabl
- Ceisiadau am ystyriaeth ychwanegol
- Gweithdrefnau disgyblu
- Cyflwyno cyfleoedd dysgu gydag eraill
- Addasrwydd i ymarfer

Allgymorth

Bob blwyddyn, rydym yn cynnal cyfres o ddigwyddiadau, gan gynnwys ymweliadau, gweminarau a gweithdai. Mae ein holl weminarau a gweithdai am ddim ac yn agored i staff o gyrff cynrychioli myfyrwyr (CCM). Mae ein gweithdai'n gyfle da i chi rannu eich syniadau a'ch profiadau gyda chydweithwyr o ddarparwyr a CCM eraill, yn ogystal â gyda ni. Mae rhai o'n gweminarau'n cael eu recordio fel y gallwch eu cyrchu pan fydd angen.

Cynrychioli myfyrwyr: rhai hintiau handi

Mae ein Rheolau yn caniatáu i fyfyrwyr benodi cynrychiolydd lle rhoddir caniatâd ysgrifenedig. Fel rheol, rhywun o'u hundeb, urdd neu gymdeithas myfyrwyr, perthynas neu ffrind yw'r person yma Mae ein gweithdrefnau'n anffurfiol, felly nid oes angen defnyddio cyfreithiwr fel arfer. Fel rheol, byddwn yn gohebu â'r Cynrychiolydd yn unig unwaith y caiff ei benodi (nid y myfyriwr) hyd nes byddwn yn cyhoeddi Canlyniad y Gŵyn.

Pethau i'w hystyried wrth gynrychioli myfyriwr

Ydyn ni'n gallu edrych ar y gŵy

- Mae ein Rheolau yn egluro'r hyn y gallwn ac na allwn ei adolygu.
- Ein cyfrifoldeb ni, nid y darparydd, yw penderfynu a yw achos yn gymwys i'w adolygu. Os nad yw'n glir i chi fel cynrychiolydd y myfyriwr, ffoniwch ni neu cyflwynwch y gŵyn, a gadewch i ni benderfynu.

Beth mae'r gŵyn yn ei gylch?

- Mae'n swnio'n amlwg, ond mae'n ddefnyddiol gwybod pam yn union mae'r myfyriwr yn cwyno.
- Gall gosod hyn allan yn glir ac yn gryno helpu i gyflymu'r broses adolygu.
- Gall pwyntiau bwled fod yn ddefnyddiol.
- Esboniwch pam roedd penderfyniad terfynol y darparydd yn afresymol.
- Hefyd edrychwch ar y gweithdrefnau - a fu oedi? Pa effaith gafodd unrhyw ddiffygion gweithdrefnol ar y myfyriwr?

Tystiolaeth a gwybodaeth ategol

- Dim ond y Ffurflen Gwynion a'r Llythyr CG sydd eu hangen arnom.
- Byddwn yn gofyn i'r darparydd am yr holl wybodaeth oedd yn allweddol i'w benderfyniad.
- Mae'n bosib y byddwn yn ystyried tystiolaeth newydd gan fyfyriwr, ond fel rheol dim ond os oes rheswm da pam na ellid ei darparu gyda'r gŵyn i'r darparydd ar y pryd.

Disgwyliadau

- Ceisiadau am **symiau mawr o iawndal ariannol** - mae'n bwysig bod y datrysiad y mae'r myfyriwr yn ei geisio yn realistig ac yn gyraeddadwy. Mae ein canllaw ar sut y gallwn ni wneud pethau'n iawn yn cynnwys gwybodaeth ddefnyddiol am y mathau o ddatrysiadau y gallwn ni eu cynnig, ac os ydym yn argymell iawndal ariannol, faint o iawndal y byddwn fel arfer yn ei gynnig am ofid ac anghyfleustra.
- Ni allwn **edrych ar farn academaidd**, ond gallwn gyfeirio achos yn ôl at ddarparydd lle gwelwn wallau yn y ffordd yr ystyriwyd y materion hyn.
- Mae'n ddefnyddiol egluro i fyfyrwyr y gall yr amser a gymerwn i ystyried cwyn amrywio, yn dibynnu ar gymhlethdod yr achos. Byddwn fel arfer yn anfon Canlyniad y Gŵyn at y myfyriwr a'r darparwr cyn pen **90 diwrnod** ar ôl penderfynu bod gennym yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom er mwyn adolygu'r gŵyn.

Cyfathrebu

- Siaradwch â ni - rydym yn hapus i drafod ein prosesau gyda chynrychiolwyr.
- Er nad ydym fel arfer yn trafod cwynion unigol (oni bai ein bod yn siarad â chynrychiolydd y myfyriwr), gallwn drafod senarios achosion.
- Er na allwn roi cyngor ar ba gamau i'w cymryd unwaith y byddwn wedi cyhoeddi penderfyniad, gallwch ddod o hyd i wybodaeth am rai o'r opsiynau sydd ar gael i fyfyrwyr ar ein gwefan.

Dolenni defnyddiol eraill

- Rhagarweiniad i SDA ar gyfer CCM
- Rheolau a chanllawiau i'r Rheolau
- Canllawiau ar gyfer Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau
- Crynodebau achosion
- Dysgu o'n gwaith achoso

CYSYLLTWCH Â NI

OIA
PO Box 3362
Reading, RG1 9UF

0118 959 9813

enquiries@oiahe.org.uk

www.oiahe.org.uk

DILYNWCH NI

office of the independent adjudicator