

Canllawiau

Rheolau Cynllun SDA - Ebrill 2018

Rhagarweiniad

Mae ein Rheolau yn nodi'r hyn a wnawn a phwy all gwyno, a'r terfynau amser ar gyfer cyflwyno cwyn. Mae rhai cwynion na allwn edrych arnynt, a rhai cwynion na fyddwn fel arfer yn edrych arnynt. Mae'r Rheolau hefyd yn ein galluogi i derfynu neu atal y broses o ystyried cwyn mewn rhai amgylchiadau.

Mae'r Canllawiau hyn yn egluro beth yw ystyr rhai o'r termau a ddefnyddiwn yn ein Rheolau a sut rydym yn gweithredu ein Rheolau. Mae'n rhoi rhai enghreifftiau i ddangos sut rydym yn penderfynu beth allwn ni edrych arno yn ogystal â'r hyn na allwn edrych arno.

Dylid darllen y Canllawiau ynghyd â'r Rheolau. Mae geiriau ac ymadroddion sydd mewn **print trwm** yn cael eu dyfynnu o'r Rheolau. Os oes unrhyw anghysondeb rhwng y Canllawiau hyn a'r Rheolau, yna rhoddir blaenoriaeth i'r Rheolau.

Mae'r Canllawiau yn cynnwys rhywfaint o wybodaeth am ein proses adolygu. Gallwch ddod o hyd i [ragor o wybodaeth am ein prosesau](#) ar ein gwefan.

Y cynllun cwynion i fyfyrwyr

1. Roedd Deddf Addysg Uwch 2004 yn mynnu y dylid sefydlu cynllun ar gyfer adolygu cwynion myfyrwyr. Mae'r Ddeddf yn nodi'r amodau y mae'n rhaid i'r cynllun eu bodloni, a'r darparwyr addysg uwch y mae'r cynllun yn berthnasol iddynt.
2. Ym mis Ionawr 2005, dynododd yr Ysgrifennydd Gwladol dros Addysg a Chynulliad Cymru mai Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch fyddai'n gyfrifol am weithredu'r cynllun cwynion i fyfyrwyr yng Nghymru a Lloegr. Diffinnir y cynllun y mae SDA wedi'i sefydlu ac yn ei weithredu yn Rheolau SDA.
3. Ers 2005, diwygiwyd y Ddeddf Addysg Uwch fel bod mwy o ddarparwyr addysg uwch bellach yn aelodau o SDA.
4. Mae Rheolau SDA hefyd wedi cael eu diwygio sawl gwaith. Gallwch ddod o hyd i [fersiynau blaenorol o'r Rheolau](#) ar ein gwefan.
5. Daw'r Rheolau presennol i rym ar 1 Ebrill 2018 a byddant yn berthnasol i unrhyw gŵyn a dderbyniwn ar, neu ar ôl, y dyddiad hwnnw. Os bu i ni dderbyn y ffurflen gwyno cyn 1 Ebrill 2018, mae'r **Rheolau a oedd mewn grym pan ddaeth y gŵyn i law** yn berthnasol i'r gŵyn honno.

Yr hyn a wnawn (Rheol 1)

6. Rydym yn adolygu cwynion myfyrwyr yn annibynnol, yn ddiduedd a thryloyw, ac yn defnyddio'r hyn rydym wedi'i ddysgu o gwynion i helpu i wella polisiau ac arferion addysg uwch. Yn aml, ein prif ffocws fydd penderfyniad terfynol y darparydd addysg uwch; ni fyddwn fel rheol yn dechrau ymchwiliad newydd sbon. Am ragor o wybodaeth am ein proses adolygu, [gweler paragraffau 39-42](#).
7. Mae ein harolygwyr mewn tri thîm trin achosion. Mae ein Tîm Cefnogi Gwaith ar Achosion yn ymdrin ag ymholiadau a chmau cynnar ein proses, gynted i ni dderbyn cwyn. Y rheiny sy'n ymdrin ag achosion yn ein Tîm Asesu a Datrys a'n Tîm Dyfarnu sy'n cynnal ein hadolygiadau. Mae pob aelod o'r tîm sy'n ymdrin ag achosion, gan gynnwys y rheolwyr, yn meddu ar yr wybodaeth, y sgiliau, yr hyfforddiant a'r gefnogaeth sydd eu hangen arnynt i ddelio â'r achosion a ddaw i'r rhan. Mae gennym broses ar gyfer atal y rheiny sy'n ymdrin ag achosion rhag adolygu cwynion am ddarparwyr addysg

uwch y mae ganddyn nhw gysylltiad agos â hwy. Er enghraifft, ni fydd y tîm sy'n ymdrin ag achosion yn adolygu cwynion am ddarparwyr addysg uwch lle maen nhw wedi astudio neu wedi gweithio.

8. Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth ar ein gwefan ynglŷn â'r gwaith a wnawn i rannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion a hyrwyddo [arfer da](#).

Pwy all gwyno? (Rheol 2)

9. Gall **myfyrwyr** a **chyn-fyfyrwyr** gwyno i ni. Myfyriwr yw rhywun sydd, neu oedd, wedi'i **gofrestru** mewn **darparpwydd addysg uwch** ([paragraffau 15-27](#)). Os oes amheuaeth ynghylch a yw'r person sy'n gwneud y gŵyn yn, neu wedi bod yn, fyfyrwr cofrestredig, byddwn yn penderfynu drwy edrych ar reoliadau'r darparpwydd addysg uwch. Mae rhywun sydd hefyd yn, neu wedi bod yn, **astudio** ar gyfer un o gymwysterau'r darparwyr addysg uwch hefyd yn **fyfyrwr**. Mae Adran 12 o Ddeddf Addysg Uwch 2004 yn dweud bod yn rhaid i'r myfyriwr fod, neu wedi bod, yn "ymgymryd â chwrs astudio, neu raglen ymchwil, sy'n arwain at ddyfarnu un o gymwysterau'r sefydliad" ([paragraff 12](#)).
10. Gall y term "myfyriwr" gynnwys y rheiny sy'n derbyn hyfforddiant a phrentisiaid. Er enghraifft, gall athro dan hyfforddiant mewn darparpwydd Hyfforddiant Cychwynnol i Athrawon wedi'i Ganoli ar yr Ysgol (HCAGY) gwyno wrthym am faterion y mae'r HCAGY yn gyfrifol amdanynt. Os ydynt yn astudio ar gyfer Tystysgrif Addysg i Raddedigion (TAR) neu gredydau lefel meistr, efallai y byddant hefyd yn medru cwyno am y darparpwydd addysg uwch sy'n dyfarnu'r TAR neu'r credydau. Mae prentisiaeth yn swydd, felly bydd rhywun ar brentisiaeth addysg uwch yn cael ei gyflogi fel prentis, ond bydd hefyd yn "fyfyrwr". Os yw'r brentisiaeth yn cynnwys cymhwyster addysg uwch sy'n cael ei gyflwyno, ei ddyfarnu neu ei asesu gan ddarparpwydd addysg uwch, yna gall y prentis gwyno am yr hyn y mae'r darparpwydd addysg uwch wedi'i wneud.
11. Gall myfyriwr neu gyn-fyfyrwr ddod â chŵyn atom am **unrhyw beth y mae ei ddarparpwydd addysg uwch wedi'i wneud neu wedi methu â'i wneud**, cyn belled â bod y gŵyn yn un y gallwn ei hadolygu (gweler Rheol 5 a hefyd Cwynion y gallwn ni eu hadolygu a'r rheiny na allwn eu hadolygu, [paragraffau 28-33](#)).
12. Mae Deddf Addysg Uwch 2004 (Adran 12) yn dweud bod y cynllun yn ymdrin â chwynion a wneir gan "unigolyn fel myfyriwr neu gyn-fyfyrwr" neu "fel myfyriwr neu gyn-fyfyrwr mewn sefydliad arall ... yn ymgymryd â chwrs astudio, neu raglen ymchwil, sy'n arwain at ddyfarnu un o gymwysterau'r sefydliad hwnnw."
 - 12.1. Mae hynny'n golygu y dylai cwyn yr unigolyn fod yn gysylltiedig â'r ffaith eu bod, neu maen nhw wedi bod, yn fyfyrwr mewn darparpwydd addysg uwch. Efallai y bydd y gŵyn yn ymwneud â'r darparpwydd lle maent, neu lle buon nhw, yn astudio, neu'n ddarparpwydd sy'n dyfarnu'r cymhwyster y maent yn astudio ar ei gyfer. Efallai y byddwn yn penderfynu peidio ag adolygu cwyn sy'n ymwneud â rhywbeth nad yw'n effeithio ar y sawl sy'n cwyno fel myfyriwr. Rydym fel arfer yn edrych ar hyn yn ehangach, ac yn derbyn cwynion sy'n ymwneud â bywyd myfyrwr a deilliannau astudiaethau myfyrwr. Er enghraifft, rydym wedi ystyried cwynion am eirida ar gyfer cyn-fyfyrwr, a lle mae cymwysterau wedi cael eu dileu oherwydd bod y myfyriwr wedi cael ei gyhuddo o lèn-ladrad neu gamymddygiad arall rywbryd ar ôl graddio.
 - 12.2. Efallai na fydd rhai cwynion am ddarparwyr addysg uwch yn effeithio ar fywyd myfyrwr neu mae'n bosib na fyddant mewn unrhyw ffordd yn gysylltiedig ag astudio. Er enghraifft, penderfynwyd peidio â derbyn cwyn ynglŷn â chanolfan gynghori cyfreithiol wirfoddol y darparpwydd yn gwrthod ymdrin ag achos myfyriwr yn erbyn landlord preifat. Hefyd achos lle bu adran gyllid darparpwydd yn hawlio dyled ffioedd ddiamheuol yn erbyn cyn-fyfyrwr a oedd wedi gadael ei chwrs rai blynyddoedd ynghynt; ac achos o ddwyn beic o rac feiciau'r darparpwydd.
 - 12.3. Gallwn hefyd ddod i'r casgliad nad yw'r hyn y mae'r darparpwydd addysg uwch wedi'i wneud wedi effeithio ar ganlyniadau astudiaethau'r myfyriwr. Er enghraifft, efallai na fydd mater marcio yn cael unrhyw effaith ar ddosbarthiad y radd, neu efallai y bydd anghysondeb gweithdrefnol mewn apêl wedi cael ei unioni yn ddiweddarach yn y broses.
13. Gall myfyrwr gwyno am **rai darparwyr yn unig** os ydynt, neu oes oeddent, ar **gwrs addysg uwch**, ac mae eu cwyn yn ymwneud â'u profiad ar y cwrs addysg uwch hwnnw. Mae hyn yn berthnasol i gwynion am ddarparwyr addysg uwch sy'n dod o fewn paragraffau (da), (e), (ea) a (f) o'r diffiniad o sefydliad cymwys (gweler "[sefydliad cymwys](#)", [paragraff 16](#)). Mae'r **darparwyr hyn wedi'u nodi ar ein gwefan**. At y dibenion hyn, golyga cwrs "addysg uwch" unrhyw fath o gwrs y cyfeirir ato yn Atodlen 6 o Ddeddf Diwygio Addysg 1988, sydd hefyd yn bodloni'r safonau academiaidd fel y'u disgrifir yn Fframwaith Cymwysterau Addysg Uwch (FHEQ) ar gyfer Cymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon ar Lefel 4 neu'n uwch. Fel

rheol byddwn yn cael ein harwain gan asesiad y darparydd ei hun o lefel y cwrs/cysriau dan sylw, a byddwn yn ystyried unrhyw wybodaeth a ddarperir gan gyrff rheoleiddio a sicrhau ansawdd, neu i'r cyrff hynny. Ni fyddwn fel arfer yn cynnal ein hasesiad ein hunain i benderfynu a yw cwrs yn un 'addysg uwch' ai peidio. Os oes unrhyw amheuaeth ynghylch a yw cwrs yn un addysg uwch, byddwn fel arfer yn ei drin fel cwrs addysg uwch at ein dibenion ni. Mae'r diffiniad hwn yn berthnasol lle mae'r gŵyn yn ymwneud â rhywbeth a ddigwyddodd ar neu ar ôl 1 Ebrill 2018.

14. Ni allwn dderbyn cwyn gan rywun nad yw'n fyfyrwr (neu'n gyn-fyfyrwr).

- 14.1. Fel arfer, y person gorau i ddod â chwyn atom yw'r myfyrwr ei hunan: maent yn deall eu sefyllfa yn well nag unrhyw un arall. Ond gall myfyrwr benodi person arall i'w cynrychioli yn eu cwyn, er enghraifft cynrychiolydd undeb myfyrwyr, cyn belled â'u bod nhw'n rhoi caniatâd clir i ni gyfathrebu â'r cynrychiolydd. Rhaid i'r myfyrwr sicrhau bod eu **cynrychiolydd** yn gwybod digon am eu cwyn, yn deall eu dymuniadau ac yn gallu gweithredu er eu budd nhw; hefyd yn gallu eu cadw'n gyfoes ag unrhyw ddatblygiadau drwy gydol y broses. Pan benodir cynrychiolydd, byddwn fel arfer yn cyfathrebu â'r person hwnnw'n unig hyd nes y cwblheir ein hadolygiad.
- 14.2. Os oes gan grŵp o fyfyrwyr gŵyn am yr un materion, gallant benodi un o'u grŵp i gynrychioli'r grŵp cyfan.
- 14.3. Mae ein prosesau'n anffurfiol ac nid oes angen defnyddio cyfreithiwr fel arfer. Yn aml, pan fo cyfreithwyr ynghlwm â'r achos, gall y broses gymryd mwy o amser a mynd yn or-gyfreithiol.
- 14.4. Ni allwn adolygu cwyn ynghylch myfyrwr sydd wedi marw, oni bai bod y Ffurflen Gwyno wedi dod i law cyn eu marwolaeth. Mae Deddf Addysg Uwch 2004 (adran 12) yn dweud bod yn rhaid i gŵyn "*gael ei wneud gan berson ... fel myfyrwr neu gyn-fyfyrwr*". Mae hynny'n golygu bod yn rhaid i'r myfyrwr ei hun gyflwyno'r gŵyn i ni. Mae hyn oherwydd bod angen i ni fod yn siŵr bod y myfyrwr yn bwriadu bwrw ymlaen â'u cwyn. Os bydd **cynrychiolwr personol** myfyrwr yn gofyn i ni, gallwn barhau ag adolygiad o gŵyn myfyrwr ar ôl iddynt farw, ond dim ond os daeth Ffurflen Gwyno'r myfyrwr i law yn ystod eu bywyd.

Darparwyr addysg uwch (Rheolau 3, 5 a 18)

15. Defnyddiwn y term "darparydd addysg uwch" i gyfeirio at unrhyw gorff sy'n aelod o SDA. Gallwch ddod o hyd i [restr o ddarparwyr addysg uwch](#) sy'n aelodau o SDA ar ein gwefan.
16. Mae darparydd addysg uwch sy'n "**sefydliad cymwys**" yn aelod o SDA yn awtomatig. Mae "sefydliad cymwys" yn derm a ddiffinnir yn **adran 11 o Ddeddf Addysg Uwch 2004**:

11 Sefydliadau cymwys

Yn y Rhan hon, ystyr "sefydliad cymwys" yw unrhyw un o'r sefydliadau canlynol -

(a) prifysgol yng Nghymru neu Loegr (p'un ai yw yn derbyn cymorth ariannol o dan adran 65 o Ddeddf Addysg Bellach ac Uwch 1992 ("Deddf 1992") ai peidio, neu adran 39 neu 93 o Ddeddf Addysg Uwch ac Ymchwil 2017 ("Deddf 2017")) y mae ei hawl i ddyfarnu graddau'n cael ei chyflwyno neu ei chadarnhau gan-

(i) Ddeddf Seneddol,

(ii) Siarter Frenhinol, neu

(iii) orchymyn o dan adran 76 o Ddeddf 1992 neu adran 42 neu 45 o Ddeddf 2017;

(b) coleg, ysgol neu neuadd gyfansoddol neu sefydliad arall yng Nghymru neu Loegr sy'n perthyn i brifysgol a ddaw o fewn paragraff (a);

(c) sefydliad yng Nghymru neu Loegr a gynhelir gan gorfforaeth addysg uwch;

(d) sefydliad yng Nghymru sy'n sefydliad dynodedig, fel y'i diffinnir gan adran 72(3) o Ddeddf 1992;

(da) sefydliad yn Lloegr sy'n ddarparydd addysg uwch cofrestredig fel y'i diffinnir gan adran 85 o Ddeddf 2017 (ac eithrio un o fewn paragraff (a), (b), (c) neu (d) o'r adran hon)

(e) sefydliad yng Nghymru neu Loegr (ac eithrio un o fewn unrhyw un o'r paragraffau blaenorol o'r adran hon) sy'n darparu cysriau addysg uwch sydd wedi'u dynodi at ddibenion adran 22 o Ddeddf Addysgu ac Addysg Uwch 1998 gan reoliadau o dan yr adran honno;

(ea) sefydliad yn Lloegr (ac eithrio un o fewn unrhyw un o'r paragraffau blaenorol o'r adran hon) sy'n darparu cyrsiau addysg uwch sy'n arwain at ddyfarnu gradd ar ran -

(i) sefydliad arall yn Lloegr o fewn paragraff arall o'r adran hon, neu

(ii) y Swyddfa Myfyrwyr lle mae'r dyfarniad hwnnw wedi'i awdurdodi gan reoliadau sy'n perthyn i adran 51 (1) o Ddeddf 2017;

(f) sefydliad yng Nghymru neu Loegr (ac eithrio un o fewn paragraff arall o'r adran hon) y mae ei hawl i ddyfarnu graddau'n cael ei chyflwyno gan orchymyn o dan adran 76(1) o Ddeddf 1992 neu adran 42 neu 45 o Ddeddf 2017.

17. Ni allwn adolygu cwyn oni bai fod y darparydd addysg uwch yn aelod ar y dyddiad y byddwn yn derbyn Ffurflen Gwyno'r myfyriwr.
18. Ni fyddwn yn edrych ar gwynion a gododd cyn i'r darparydd addysg uwch ddod yn sefydliad cymwys, ac yn aelod o SDA. Weithiau mae cwyn myfyriwr yn ymwneud â rhywbeth a ddigwyddodd o'r blaen ac sydd wedi parhau ar ôl i'r darparydd addysg uwch ddod yn aelod. Er enghraifft, myfyriwr sy'n astudio mewn coleg a ddaeth yn aelod o SDA ar 1 Ebrill 2018. Ym mis Hydref 2018, mae'r myfyriwr yn cwyno am fwlio gan ei diwtor cwrs; mae'n dweud fod hyn wedi dechrau ym mis Ionawr 2017, gan barhau gydol 2018. Yn yr achosion hynny, mae'r hyn a ddigwyddodd cyn i'r darparydd ddod yn aelod yn debygol o ddarparu gwybodaeth gefndir berthnasol, y byddwn yn ei hystyried wrth roi sylw i'r gŵyn ynglŷn â rhywbeth a ddigwyddodd ar ôl i'r aelodaeth ddechrau.
19. Os yw darparydd addysg uwch yn peidio â bod yn sefydliad cymwys, er enghraifft oherwydd ei fod yn rhoi'r gorau i redeg cyrsiau addysg uwch, bydd yn parhau i fod yn aelod o SDA am gyfnod o **12 mis ar ôl rhoi'r gorau i fod yn sefydliad cymwys**. Mae'r cyfnod o 12 mis yn dechrau o'r diwrnod y mae'r darparydd addysg uwch yn rhoi'r gorau i fod yn sefydliad cymwys ac, yn ystod y "cyfnod trosiannol" hwn, cyfeirir at y darparydd addysg uwch fel **sefydliad trosiannol**. Er enghraifft, bydd darparydd addysg uwch sy'n peidio â bod yn sefydliad cymwys ar 1 Gorffennaf 2018, yn parhau i fod yn aelod o SDA tan 30 Mehefin 2019. Mae sefydliadau trosiannol wedi'u nodi yn ein [rhestr o aelodau](#) ar ein gwefan.
20. Ni allwn edrych ar gŵyn am sefydliad trosiannol oni bai bod y gŵyn yn ymwneud â rhywbeth a ddigwyddodd cyn i'r sefydliad ddod yn sefydliad trosiannol. Felly, yn yr enghraifft a roddir ym [mharagraff 19](#), ni allwn ond adolygu cwynion am yr hyn a ddigwyddodd cyn 1 Gorffennaf 2018.
21. Gall sefydliad trosiannol ddod yn sefydliad cymwys eto, er enghraifft os yw'n dechrau cynnig cyrsiau addysg uwch unwaith yn rhagor. Byddwn yn gallu ystyried cwynion am bethau a ddigwyddodd ar ôl i'r darparydd ddod yn sefydliad cymwys eto. Er enghraifft, mae darparydd addysg uwch yn peidio â bod yn sefydliad cymwys ar 1 Gorffennaf 2018. Ar 1 Ionawr 2019, daw'n sefydliad cymwys unwaith eto. Gallen ystyried cwynion am yr hyn a ddigwyddodd cyn 1 Gorffennaf 2018 ac ar ôl 1 Ionawr 2019.
22. Gall unrhyw gorff yng Nghymru neu Loegr nad yw'n "sefydliad cymwys" **wneud cais i ddod yn aelod o SDA** os yw'n bodloni ein **hamodau ar gyfer ymuno**. Rhaid i'r corff fod yn darparu cyrsiau addysg uwch neu'n dyfarnu cymwysterau addysg uwch. At y dibenion hyn, mae cwrs "addysg uwch" yn gwrs o unrhyw ddisgrifiad y cyfeirir ato yn Atodlen 6 o Ddeddf Diwygio Addysg 1988, ac sydd hefyd yn bodloni'r safonau academiaidd fel y disgrifir hwy yn Fframwaith Cymwysterau Addysg Uwch (FHEQ) ar gyfer Lloegr, Cymru a Gogledd Iwerddon ar Lefel 4 neu'n uwch. Fel rheol byddwn yn cael ein harwain gan asesiad y corff ei hun o lefel y cwrs/cyrsiau dan sylw, a bydd yn ystyried unrhyw wybodaeth a ddarperir gan gyrff rheoleiddio a sicrhau ansawdd, neu i'r cyrff hynny. Ni fyddwn fel rheol yn cynnal ein hasesiad ein hunain o ran a yw cwrs yn un "addysg uwch" ai peidio.
23. Rhaid i'r cais i fod yn aelod gael ei gymeradwyo gan Fwrdd SDA (gweler y **Bwrdd**, [paragraff 50](#)). Gallwn gyhoeddi Rheolau ychwanegol sy'n berthnasol i gyrff sydd wedi ymuno â SDA yn y ffordd yma. Gallwn gytuno â'r corff ynglŷn â pha gyrsiau a myfyrwyr y bydd aelodaeth o SDA yn berthnasol iddynt. Gallwch ddarganfod mwy am y [weithdrefn ar gyfer gwneud cais i ddod yn aelod](#), ynghyd ag unrhyw Reolau ychwanegol sy'n berthnasol, ar ein gwefan.
24. Gall myfyrwyr gwyno am yr hyn y mae darparydd addysg uwch wedi'i wneud, neu wedi methu â'i wneud. Gall gwyno am y darparydd addysg uwch lle mae'n astudio. Mewn rhai achosion, gall myfyrwyr fod yn astudio mewn un darparydd addysg uwch ar gyfer cymhwyster a ddyfernir neu a gyflwynir gan ddarparydd arall (gweler paragraffau [9](#), [12](#) a [13](#)).
25. Os yw'r ddau ddarparydd yn aelodau o SDA, yna gall y myfyriwr wneud cwyn am y naill ddarparydd neu'r llall, gan ddibynnu ar ba ddarparydd sy'n gyfrifol am y materion y mae'r myfyriwr yn cwyno amdanynt. Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth ynghylch pryd y dylai darparwyr gyhoeddi Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn ein [Canllawiau ar gyfer](#)

[Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau](#). Pan fydd mwy nag un darparydd addysg uwch yn gysylltiedig, ein man cychwyn yw edrych ar y cytundeb rhwng y darparwyr i benderfynu ble mae'r cyfrifoldeb dros y materion y mae'r myfyriwr yn cwyno amdanynt. Byddwn yn ystyried sut y mae'r darparydd addysg uwch wedi delio â chwyn neu apel academaidd y myfyriwr, ac a yw wedi cyflawni ei gyfrifoldebau o dan y cytundeb rhwng y darparwyr. Mae rhagor o wybodaeth am ein dull o weithredu i'w gweld yn [Fframwaith Arfer Da: ymdrin â chwynion ac apeladau academaidd- darparu cyfleoedd dysgu gydag eraill](#).

26. Yn gyffredinol, ni allwn edrych ar gwynion am undebau myfyriwr. Fodd bynnag, gallwn ystyried cwyn sy'n ymwneud ag undeb myfyriwr lle mae'r undeb yn rhan o endid cyfreithiol y darparydd addysg uwch, neu mae'r gwyn yn ymwneud ag oblygiadau'r darparydd mewn perthynas â'i undeb myfyriwr.
27. Yn yr un modd, ni allwn yn gyffredinol ystyried cwynion am gwmnïau sy'n gysylltiedig â darparwr addysg uwch, ond sy'n endidau cyfreithiol ar wahân. Byddai hyn yn cynnwys, er enghraifft, cwmni cyllid sy'n darparu credyd ar gyfer ffioedd dysgu, neu gwmni sy'n darparu llety i fyfyrwr. Ni allwn edrych ar gwynion am ddarparwyr lleoliadau gwaith megis ysgolion neu ysbytai, na chyflogwyr prentisiaid, oni bai eu bod yn aelodau o SDA. Fodd bynnag, gallwn ystyried a yw'r darparydd addysg uwch wedi cyflawni ei oblygiadau i'w fyfyrwr o ran y trefniadau mae'n eu gwneud gyda'r cyrff allanol hyn.

Cwynion y gallwn ni eu hadolygu a'r rheiny na allwn eu hadolygu (Rheolau 4 a 5) (gweler hefyd baragraffau 14.4 a 17-21)

28. Gallwn edrych ar "gwynion cymwys", sef term a ddiffinnir yn Neddf Addysg Uwch 2004 (Adran 12). Rhaid i'r gwyn fod yn ymwneud â "gweithred gan sefydliad cymwys neu rywbeth sydd wedi'i hepgor", hynny yw, rhywbeth y mae'r darparydd addysg uwch wedi'i wneud neu wedi methu â'i wneud. Rhaid i'r person sy'n cyflwyno'r gwyn fod yn fyfyrwr neu'n gyn-fyfyrwr (gweler **myfyriwr a chyn-fyfyrwr**, [paragraffau 9-14](#)) a rhaid i'r darparydd addysg uwch fod yn aelod o SDA (gweler **darparydd addysg uwch**, [paragraffau 15-27](#)).

29. Cofrestru

- 29.1. Ni allwn edrych ar gwyn gan berson y mae ei gais am astudio yn cael ei wrthod neu ei drin yn wael. (Ni fyddai'r person hwnnw chwaith yn gallu cwyno wrthym oherwydd nad oedd yn fyfyrwr cofrestredig yn y darparydd addysg uwch.) Fodd bynnag, fel arfer byddwn yn adolygu cwyn gan fyfyrwr sydd, ar ôl cofrestru yn y darparydd addysg uwch, yn cael gorchymyn i adael oherwydd rhyw angyhysodeb yn ei gais am fynediad. Gallwn hefyd adolygu cwynion gan fyfyrwr cofrestredig ynghylch yr wybodaeth a ddarperir gan ddarparwyr addysg uwch i ddarpar fyfyrwr cyn y byddant yn dechrau ar eu hastudiaethau.
- 29.2. Gallwn adolygu cwyn gan gyn-fyfyrwr sydd naill ai wedi gadael rhaglen astudio, neu y bu gofyn iddo adael, ac sy'n gwneud cais yn nes ymlaen am gael ei ail-dderbyn i'r un darparydd addysg uwch. Wrth benderfynu a allwn adolygu cwyn o'r fath, byddwn yn ystyried a oes cysylltiad neu berthynas ddigonol rhwng cwyn y myfyriwr ynglŷn â'i gais i gael ei ail-dderbyn, a'r amgylchiadau sy'n ymwneud â gadael y cwrs neu gael ei wahardd o'r darparydd addysg uwch.
- 29.3. Os yw myfyriwr eisoes mewn darparydd addysg uwch, ond am wneud cais i ymuno â chwrs arall neu drosglwyddo i statws PhD, byddwn yn edrych ar weithdrefnau'r darparydd i benderfynu a yw'r gwyn yn ymwneud â'r broses dderbyn.

30. Dyfarniad academaidd

- 30.1. Mae Adran 12 o Ddeddf Addysg Uwch 2004 yn dweud nad yw cwyn yn 'gwyn cymwys i'r graddau y mae'n ymwneud â materion o farn academaidd'.
- 30.2. Nid yw unrhyw ddyfarniad a wneir gan academydd yn ddyfarniad academaidd; mae'n ddyfarniad a wneir ynglŷn â mater lle mae barn arbenigwr academaidd yn hanfodol. Felly, er enghraifft, bydd dyfarniad am farciau a roddir, dosbarthiad gradd, methodoleg ymchwil, a yw adborth yn gywir neu'n ddigonol, a chynnwys neu ddeilliannau cwrs fel rheol yn cynnwys dyfarniad academaidd.
- 30.3. Rydym o'r farn nad yw'r meysydd canlynol yn ymwneud â dyfarniad academaidd: penderfyniadau ynghylch tegwch y gweithdrefnau ac a ydynt wedi'u dehongli a'u gweithredu'n gywir, sut mae darparydd addysg uwch wedi

cyfathrebu â'r myfyriwr, ac a yw academydd wedi mynegi barn y tu allan i faes ei arbenigedd academiaidd. Hefyd beth yw'r ffeithiau sy'n perthyn i gŵyn a'r ffordd y mae tystiolaeth wedi cael ei hystyried, ac a oes tystiolaeth o ragfarn neu gamweinyddu.

- 30.4. Mae penderfyniadau ynghylch a yw gwaith myfyriwr yn cynnwys llên-ladrad, a maint y llên-ladrad hwnnw, fel arfer yn ymwneud â dyfarniad academiaidd, ond rhaid i'r dyfarniad hwnnw fod yn seiliedig ar dystiolaeth.
- 30.5. Mae penderfyniadau ynghylch a yw myfyriwr wedi cyrraedd y safonau proffesiynol angenrheidiol ac yn gymwys i weithredu yn fater o farn broffesiynol. Wrth adolygu cwyn sy'n ymwneud â materion o farn broffesiynol, byddwn yn edrych a yw'r darparrydd addysg uwch wedi dilyn gweithdrefnau cywir a theg gan gyrraedd penderfyniad rhesymol, ond byddwn yn rhoi cryn ystyriaeth i benderfyniad y panel neu unigolion sydd wedi gwneud asesiad ar sail barn broffesiynol.

31. Cyflogaeth myfyrwyr

- 31.1. Ni allwn ystyried cwyn gan unigolyn sy'n gyflogedig gan ddarparrydd addysg uwch ynghylch eu cyflogaeth.
- 31.2. Gall myfyriwr gael ei gyflogi gan ddarparrydd addysg uwch, yn ogystal â bod yn fyfyrwr, er enghraifft lle mae myfyriwr ôl-raddedig hefyd yn cael ei gyflogi gan y darparrydd addysg uwch, fel darlithydd neu arddangosydd neu fel warden mewn neuadd breswyl. Ni allwn ond edrych ar agweddau cwyn sy'n ymwneud â phrofiad y person fel myfyriwr.
- 31.3. Yn achos prentisiaid, a'r rheiny sy'n cael hyfforddiant ar gyrsiau hyfforddiant cychwynnol athrawon (cyflogedig), byddwn yn ystyried pa agweddau o'r gŵyn sy'n gysylltiedig â chyflogaeth y prentis neu'r hyfforddai a pha agweddau sy'n gysylltiedig â'r cwrs hyfforddi.

32. Achosion cyfreithiol

- 32.1. Ni allwn ystyried materion sydd eisoes wedi cael eu dyfarnu gan y llysoedd. Ni allwn ystyried cwynion lle mae'r mater yn destun achos llys neu dribiwnlys sydd heb ei ohirio gan y llys. Os yw'r llysoedd neu unrhyw gorff arall yn ymdrin â'r gŵyn, yna dylai'r myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch ddweud wrthym.
- 32.2. Gallwn ofynn i weld y ffurflen hawlio ac unrhyw amddiffyniad a gyflwynwyd er mwyn penderfynu a yw'r achos cyfreithiol yn ymwneud â'r un mater. Os yw'r achos cyfreithiol wedi cael ei ohirio gan y llys, efallai y byddwn yn gofyn i gael gweld y gorchymyn llys perthnasol.
- 32.3. Os yw myfyriwr wedi gwneud cais am ganiatâd i gynnal adolygiad barnwrol yn erbyn y darparrydd addysg uwch ac mae'r caniatâd hwnnw wedi cael ei wrthod, byddem fel rheol yn ystyried bod y broses honno wedi'i chwblhau ac ni fyddem yn ystyried cwyn y myfyriwr. Fodd bynnag, efallai y byddwn yn derbyn y gŵyn os yw'r barnwr wedi gwrthod rhoi caniatâd i'r myfyriwr gynnal adolygiad barnwrol oherwydd bod SDA yn 'ddatrysiad amgen' sydd ar gael i'r myfyriwr. Ni fyddem ond yn derbyn y fath gŵyn am adolygiad os nad yw'r barnwr wedi dod i gasgliadau ar sail rhinweddau'r achos.

33. Corff amgen ar gyfer datrys anghydfod

Mae SDA yn cael ei chydabod gan y Sefydliad Siartredig ar gyfer Safonau Masnach fel corff Datrys Anghydfod Amgen (DAA). Ni fyddwn yn adolygu cwyn sydd eisoes wedi cael ei ystyried gan gorff ADR arall. Mae [rhestr o gyrrff DAA](#) i'w gweld ar ein gwefan.

Cwynion y gallwn benderfynu peidio â'u hadolygu (Rheol 6)

- 34. Efallai y byddwn yn penderfynu peidio ag adolygu cwyn os credwn nad **oes iddi unrhyw ddiben difrifol, neu y bwriedir iddi darfu neu gythruddo, neu os yw'r myfyriwr yn ceisio datrysiad afrealistig**. Mae'r canlynol yn enghreifftiau o'r math o gŵyn y gallwn benderfynu peidio â'i adolygu o dan y Rheol hon:
 - 34.1. Rydym eisoes wedi ystyried yr un gŵyn, ac rydym wedi penderfynu peidio ailagor ein hadolygiad.
 - 34.2. Mae'r gŵyn yn ymwneud â rhywbeth y byddai unigolyn rhesymol yn ei ystyried yn ddibwys.
 - 34.3. Mae'r myfyriwr yn mynd ar drywydd y gŵyn mewn ffordd sy'n cael effaith negyddol ar ein staff neu ein gwaith.
 - 34.4. Mae'r gŵyn wedi'i chynllunio i darfu neu gythruddo.

- 34.5. Mae'r myfyriwr yn gofyn am ddatrysiaid sydd heb unrhyw ddiben neu werth difrifol.
35. Gallwn benderfynu peidio ag adolygu cwyn os credwn y gallai ei adolygu **niweidio'n ddifrifol ein gallu i gynnal ein prosesau yn effeithiol (neu'n amharu'n ddifrifol ar weithrediad effeithiol** Cynllun SDA). Er enghraifft:
- 35.1. Mae'r gŵyn yn ymwneud â phethau sydd wedi digwydd dros gyfnod sylweddol o amser (mwy na thair blynedd) ac mae'n cynnwys nifer fawr o ddogfennau.
- 35.2. Mae sefydliadau eraill mewn gwell sefyllfa i ymdrin â'r mater: er enghraifft, mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth y fwy cymwys i ystyried materion sy'n ymwneud â diogelu data.
- 35.3. Mae achosion eraill ar y gweill o fewn y darparwydd addysg uwch neu mewn mannau eraill sy'n berthnasol i'r gŵyn. Er enghraifft, mae myfyriwr yn dod â chŵyn atom am apêl academaidd ac maen nhw am gael cyfle arall i ailsefyll arholiad. Mae'r myfyriwr hefyd yn destun achos disgyblu ar wahân, a allai arwain at ei ddiarddel. Os yw'n cael ei ddiarddel, yna ni all fanteisio ar gyfle arall i ailsefyll yr arholiad. Ni fyddai unrhyw ddiben mewn cynnal adolygiad o'r apêl academaidd cyn bod canlyniadau'r achos disgyblu yn hysbys.

Cwblhau prosesau mewnol y darparwydd addysg uwch (Rheol 7)

36. Fel arfer, rydym yn disgwyl i fyfyrwyr ddilyn gweithdrefnau mewnol y darparwydd addysg uwch i'w terfyn cyn dod â chŵyn atom ni. Mae hyn yn rhoi cyfle i'r darparwydd addysg uwch ymchwilio a datrys y sefyllfa, lle bo'n briodol.
- 36.1. Mae'r term gweithdrefnau mewnol yn cynnwys: cwynion gan fyfyrwyr, achosion disgyblu academaidd ac anacademaidd, cymhwysedd i arfer, cymhwysedd i astudio, ac ymddwyn yn groes i'r cod ymddygiad a rheoliadau.
- 36.2. Ar derfyn unrhyw un o'r gweithdrefnau mewnol hyn, pan nad oes llwybr pellach i'r myfyriwr o fewn y darparwydd addysg uwch, dylai'r darparwydd anfon **Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau** at y myfyriwr, neu y gall y myfyriwr ofyn am un. Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth ynghylch pryd y dylai darparwyr gyhoeddi Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn ein [Canllawiau ar Lythyrau Cwblhau Gweithdrefnau](#).
- 36.3. Gallwn benderfynu adolygu cwyn mewn **amgylchiadau eithriadol** er nad yw'r myfyriwr wedi bod trwy brosesau mewnol y darparwydd addysg uwch. Gallwn ystyried gwneud hyn pan fo'r darparwydd wedi oedi yn hytrach na mynd ati i ymdrin â'r gŵyn, ac nid oes unrhyw arwydd y caiff y mater ei ddatrys yn gynnar. Hefyd achosion lle credwn y gallai'r darparwydd addysg uwch fod yn rhwystro'r gŵyn, neu lle nad oes dim i'w ennill drwy symud ymlaen â'r prosesau mewnol. Mewn achos o'r fath, byddai'n rhaid i ni fod yn fodlon bod y myfyriwr wedi cymryd camau rhesymol i fwrw ymlaen â'r gŵyn. Mae hefyd yn bosib y byddwn yn derbyn cwyn lle na chyhoeddwyd Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau, lle mae'r darparwydd addysg uwch wedi oedi'n afresymol wrth gyhoeddi Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau, neu wedi gwrthod gwneud hynny, ar ôl i'r gweithdrefnau gael eu cwblhau. Unwaith eto, byddem yn disgwyl i'r myfyriwr godi'r mater yn gyntaf gyda'r darparwydd.
- 36.4. Mae yna amgylchiadau lle gallai darparwydd addysg uwch gyhoeddi Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau er nad yw ei weithdrefnau wedi cael eu cwblhau. Er enghraifft, mewn achos lle nad yw'r myfyriwr wedi mynd â'r gŵyn neu'r apêl i'r cam nesaf, er ei fod wedi cael ei gyfeirio ato'n glir, neu mae wedi ceisio bwrw ymlaen â'r gŵyn neu'r apêl ar ôl y terfyn amser ar gyfer gwneud hynny. Yn yr achosion hynny, mae ein hadolygiad yn canolbwyntio ar y cwestiwn: a oedd yn rhesymol i'r darparwydd wrthod symud ymhellach â chŵyn neu apêl y myfyriwr? Fel rheol, ni fyddem yn ystyried y materion a godwyd yn y gŵyn neu'r apêl. Mae ein [Canllawiau ar gyfer Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau](#) yn darparu gwybodaeth fanylach am hyn.
- 36.5. Weithiau mae myfyrwyr yn codi materion yn eu Ffurflen Gwyno nad ydynt yn cael sylw yn Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau'r darparwydd addysg uwch. Yn yr achosion hynny, byddwn yn gwirio pa faterion y mae'r myfyriwr wedi eu codi yn y gŵyn neu apêl at y darparwydd addysg uwch cyn mynd ati i benderfynu a ddylem ystyried y materion a gyflwynwyd i ni. Fodd bynnag, os yw myfyriwr yn dymuno cwyno am y modd y bu i ddarparwydd addysg uwch ymdrin â chŵyn neu apêl, neu oedi yn y broses honno, nid ydym yn disgwyl i'r myfyriwr orfod mynd trwy weithdrefn fewnol ychwanegol cyn dod â'r gŵyn honno atom ni. Fel arfer byddwn yn ystyried a yw darparwydd addysg uwch wedi dilyn ei weithdrefnau wrth adolygu cwyn, p'un a yw'r myfyriwr wedi mynegi pryder ynglŷn â hyn ai peidio.

- 36.6. Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y byddwn yn penderfynu y byddai'n bragmatig i ddelio â materion y mae'r myfyriwr wedi eu codi fel rhan o gŵyn ehangach a ddaeth i'n sylw, ond nad oedd y myfyriwr wedi ei godi gyda'r darparrydd addysg uwch. Byddwn yn esbonio i'r darparrydd addysg uwch pam ein bod wedi penderfynu adolygu'r materion eilaidd hynny, yn ogystal â'r materion annibynnol y mae wedi eu hystyried.

Terfynau amser (Rheol 8)

37. Mae gan fyfyrwyr **12 mis** i gyflwyno'u cwyn i SDA.

- 37.1. Rydym yn annog myfyrwyr i ddod â'u cwyn atom gynted ag y bo modd ar ôl i brosesau'r darparrydd addysg uwch ddod i ben. Mae hyn oherwydd, po fwyaf o amser sydd wedi mynd heibio ers y digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn, mwyaf anodd fydd hi i ni adolygu'r gŵyn honno. Yn ogystal, gall treigl amser effeithio ar yr hyn y gellir ei wneud i unioni pethau os ydym yn canfod bod Cyfiawnhad neu Rywfaint o Gyfiawnhad am y gŵyn. Er enghraifft, efallai bod gan rai cyrsiau derfynnau amser ar gyfer cwblhau gwaith, neu mae'n bosib na fydd darparrydd addysg uwch bellach yn cynnig y cwrs sydd dan sylw. Mewn sefyllfaoedd fel hyn, ni allem argymhell bod y myfyriwr yn cael ei adfer ar eu cwrs, hyd yn oed os oeddem yn credu bod Cyfiawnhad am eu cwyn.
- 37.2. Mae ein [Canllawiau ynghylch Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau](#) yn nodi y dylai Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau nodi'r dyddiad y mae'n rhaid i ni **dderbyn y Ffurflen Gwyno**. Er enghraifft, os yw'r dyddiad 7 Medi ar y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau, rhaid i'r Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau nodi bod yn rhaid i ni dderbyn y gŵyn ar neu cyn 7 Medi y flwyddyn ganlynol.
- 37.3. Ni fyddwn yn derbyn cwyn a dderbynnir fwy na 12 mis ar ôl dyddiad y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau. Gallwn gynnig helpu myfyriwr i gwblhau'r Ffurflen Gwyno, a gallwn dderbyn y gŵyn mewn fformat arall os na all y myfyriwr gwblhau'r Ffurflen Gwyno am resymau sy'n gysylltiedig ag anabledd.

Ystyriaeth gychwynnol o'r gŵyn (Rheol 10)

38. Fel arfer byddwn yn gofyn i fyfyrwyr gwblhau **Ffurflen Gwyno** sy'n gosod allan eu cwyn a'r hyn y byddent am ei weld yn digwydd i unioni'r sefyllfa. Mae'r Ffurflen Gwyno hefyd yn gofyn am wybodaeth am y darparrydd addysg uwch a'r cwrs roedd y myfyriwr arno Gallwch ddod o hyd i wybodaeth am y [Ffurflen Gwyno](#) ar ein gwefan.
- 38.1. Gallwn gynnig help i'r myfyriwr â chwblhau'r Ffurflen Gwyno, a gallwn dderbyn y gŵyn mewn fformat arall os na all y myfyriwr gwblhau'r Ffurflen Gwyno am resymau sy'n gysylltiedig ag anabledd.
- 38.2. Ni sy'n penderfynu a yw cwyn yn rhywbeth y gallwn edrych arno, a byddwn yn ystyried pob cwyn ar sail ei rinweddau unigol. Os yw darparrydd addysg uwch o'r farn nad yw'r gŵyn yn rhywbeth y gallwn edrych arno, dylai esbonio hynny yn ei Lythyr Cwblhau Gweithdrefnau. Byddwn yn rhoi ystyriaeth i'r sylwadau hynny.
- 38.3. Mewn achosion pan fyddwn yn penderfynu adolygu cwyn na fyddem fel arfer yn ei ystyried, byddwn yn esbonio ein rhesymau i'r myfyriwr a'r darparrydd.
- 38.4. Fel arfer byddwn yn penderfynu a allwn edrych ar gŵyn pan fyddwn wedi derbyn Ffurflen Gwyno gan y myfyriwr, ond efallai y bydd angen i ni ofyn am ragor o wybodaeth. Weithiau, gallwn edrych ar ran o gŵyn ond nid yr holl faterion a godwyd. Byddwn yn dweud wrth y myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch beth y gallwn ni ei ystyried, a'r hyn na allwn ni roi sylw iddo, o fewn tair wythnos i dderbyn y Ffurflen Gwyno neu unrhyw wybodaeth bellach yr ydym wedi gofyn amdani. Os penderfynwn na allwn edrych ar gŵyn, byddwn yn dweud hynny wrth y myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch, fel arfer mewn ysgrifen, a byddwn hefyd fel arfer yn egluro'r rhesymau dros ein penderfyniad.
- 38.5. Weithiau nid yw'n dod yn glir nes i ni ddechrau ein hadolygiad bod rhai agweddau ar y gŵyn y tu allan i'n Rheolau. Er enghraifft, gallai rhan o'r gŵyn ymwneud â dyfarniad academiaidd neu fater cyflogaeth. Mewn achosion o'r math yma, byddwn yn esbonio hyn yn ein Canlyniad Cwynion.
- 38.6. Os yw'r myfyriwr neu'r darparrydd addysg uwch yn credu ein bod wedi gwneud y penderfyniad anghywir o ran gallu adolygu cwyn neu beidio, gallant ofyn i ni **ailystyried ein penderfyniad**. Dylai'r myfyriwr neu'r darparrydd addysg uwch gysylltu â'r sawl sy'n ymdrin â'r achos o fewn 14 diwrnod, gan esbonio pam eu bod yn anghytuno â'n penderfyniad. Bydd y penderfyniad wedyn yn cael ei ystyried gan **adolygydd** gwahanol. Bydd yr adolygydd yn ysgrifennu at y myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch yn nodi eu penderfyniad a'r rhesymau drosto.

- 38.7. Os byddwn yn penderfynu y gallwn adolygu rhai rhannau o'r gŵyn, ond nid agweddau eraill ohono, a bod y myfyriwr yn dweud wrthym eu bod yn anghytuno â'n penderfyniad, gallwn esbonio'r rhesymau am ein penderfyniad terfynol yn ein **Canlyniad Cwynion**.

Y broses adolygu (Rheolau 9, 11, 12 a 13)

39. Mewn rhai achosion, ac os yw hynny'n briodol, gallwn geisio **setlo** cwyn.

- 39.1. Setlo yw datrysiad anffurfiol o gŵyn a gyflwynir i ni Mae hyn yn golygu bod y gŵyn yn cael ei datrys heb yr angen am adolygiad llawn. Gallwn geisio setlo cwyn ar unrhyw gam o'r broses. Weithiau byddwn yn gwahodd y darparrydd addysg uwch i wneud cynnig i'r myfyriwr. Fel arfer bydd y cynnig yn 'setliad llawn a therfynol' o'r holl faterion a godwyd, sy'n golygu na fyddai'r myfyriwr yn gallu cymryd camau pellach parthed yr un materion.
- 39.2. Yn aml gellir setlo gŵyn ar y sail bod y darparrydd yn cynnig ailgynnal cam o'r gweithdrefnau cwynion neu apeladau oherwydd ei bod wedi dod i'r amlwg na ddilynodd y darparrydd addysg uwch y weithdrefn gywir.
- 39.3. Byddwn bob amser yn rhoi amser i'r myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch ystyried y setliad a gynigir cyn iddynt benderfynu a ddylent ei dderbyn.
- 39.4. Os yw'r darparrydd yn gwneud yr hyn y mae SDA yn ei ystyried yn gynnig rhesymol i setlo'r gŵyn ac nad yw'r myfyriwr yn ei dderbyn, gallwn benderfynu terfynu ein hadolygiad ar y sail bod y darparrydd wedi gwneud cynnig rhesymol i setlo'r gŵyn.
- 39.5. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn awgrymu y dylid cyfeirio'r gŵyn at **ganolwr** allanol er mwyn helpu'r myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch ddod i gytundeb. Mae'n bosib y byddwn yn gwneud hyn pan fydd y myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch yn cytuno ynglŷn â'r hyn sydd wedi mynd o'i le, ond ni allant gytuno ar sut i unioni'r sefyllfa, neu pan fyddwn o'r farn bod Cyfiawnhad neu Rywfaint o Gyfiawnhad am y gŵyn, a chredwn y byddai canoli'n helpu i benderfynu sut i ddatrys y sefyllfa. Gall canoli fod yn arbennig o ddefnyddiol pan fydd y myfyriwr yn bwriadu dychwelyd i'w astudiaethau.

40. Yn gyffredinol, rydym yn adolygu cwynion drwy edrych ar y dogfennau y mae'r myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch yn eu rhoi i ni.

- 40.1. Ar ôl i ni dderbyn Ffurflen Gwyno'r myfyriwr, gofynnwn i'r darparrydd addysg uwch am eu hymateb i'r gŵyn, ac rydym yn gofyn am unrhyw ddogfennau eraill sydd eu hangen arnom. Rydym yn rhannu'r wybodaeth y mae'r myfyriwr yn ei rhoi i ni â'r darparrydd addysg uwch, ac rydym yn rhannu'r wybodaeth sy'n dod i law gan y darparrydd addysg uwch â'r myfyriwr.
- 40.2. Fel arfer, mae'r myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch yn anfon gwybodaeth atom mewn ysgrifen. Mae hyn o gymorth i ni oherwydd ei bod hi'n hawdd rhannu'r wybodaeth honno â'r parti arall. Os oes unrhyw reswm pam y gallai'r myfyriwr ei chael hi'n anodd darparu gwybodaeth ar ffurf ysgrifenedig, gallwn gymryd yr wybodaeth dros y ffôn neu drwy fideo gynadledda (e.e. Skype).
- 40.3. Ni fyddwn fel rheol yn cynnal **cyfarfod** gyda'r myfyriwr na'r darparrydd addysg uwch i drafod y gŵyn. Byddwn yn gwneud hynny os oes gan y myfyriwr anawsterau penodol o ran cyfathrebu, a byddai cyfarfod yn ein helpu i ddeall y gŵyn.
- 40.4. Mae **gwrandawriad** yn fwy ffurfiol na chyfarfod: mae gan y ddau barti gyfle i ddadlau eu hachos o flaen y sawl sy'n gwneud y penderfyniad. Ni fyddwn fel rheol yn cynnal gwrandawriad oni bai ein bod yn penderfynu bod hynny'n angenrheidiol i'n helpu i ddod i benderfyniad ar y gŵyn.
- 40.5. Pan ofynnwn am wybodaeth byddwn yn gosod y **terfyn amser** gyfer yr ymateb. Fel arfer bydd y dyddiad cau yn 14 neu 28 diwrnod, ond bydd hynny'n dibynnu ar faint o wybodaeth rydym yn gofyn amdani. Byddwn yn dweud beth yw'r terfyn amser pan fyddwn yn gwneud y cais.
- 40.6. Rydym yn ceisio bod yn hyblyg, ac os na all y myfyriwr neu'r darparrydd addysg uwch gadw at y terfyn amser rydym wedi'i osod, gallant ofyn am **estyniad**, cyn y dyddiad cau os yw hynny'n bosib. Fel arfer, rydym yn disgwyl i'r person sy'n gofyn am yr estyniad esbonio pam ei fod ei angen. Os yw myfyriwr yn cael anhawster wrth geisio cadw at y terfyn amser oherwydd eu bod yn brysur iawn neu'n teimlo'n wael, efallai y byddwn yn awgrymu eu bod yn penodi cynrychiolydd i'w helpu, er enghraifft cynrychiolydd undebau myfyrwyr.

- 40.7. Mae Deddf Addysg Uwch 2004 yn gosod dyletswydd ar ddarparwyr addysg uwch i gydymffurfio â 'rhwymedigaethau' a osodwyd gan SDA. Mae hyn yn cynnwys ceisiadau rhesymol am wybodaeth sy'n ymwneud ag adolygu cwyn myfyriwr. Os **nad yw'r** darparydd **yn darparu'r wybodaeth y gofynnwyd amdani**, efallai y byddwn yn hysbysu ein Bwrdd ynglŷn â hyn, a gallwn gyhoeddi gwybodaeth ynglŷn â hyn. Mae gennym [broses ar gyfer adrodd hyn yn ôl](#).
41. Pan fyddwn wedi penderfynu bod gennym yr **holl wybodaeth sy'n berthnasol i'r gŵyn** (hynny yw, mae ein ffeil gwynion yn gyflawn) byddwn yn cysylltu â'r myfyriwr a'r darparydd addysg uwch i ddweud wrthynt. Mater i'r person sy'n adolygu'r gŵyn yw penderfynu pryd mae ganddynt yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnynt i wneud penderfyniad ar y gŵyn. Mae'r person sy'n adolygu'r gŵyn hefyd yn penderfynu pa gwestiynau, os o gwbl, y mae angen iddynt eu gofyn am gŵyn y myfyriwr.
42. Pan fydd gennym yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom, byddwn yn ysgrifennu **Canlyniad y Gŵyn**. Bydd hwn yn gosod allan ein penderfyniad ar y gŵyn a'r rhesymau dros y penderfyniad hwnnw. Byddwn yn penderfynu a yw'r darparydd addysg uwch wedi dilyn ei reoliadau a'i weithdrefnau'n gywir, a oedd y rheoliadau a'r gweithdrefnau hynny'n deg, ac a oedd penderfyniad y darparydd addysg uwch yn achos y myfyriwr yn rhesymol ai peidio.
- 42.1. Pan fyddwn yn gwneud penderfyniad ar gŵyn, byddwn yn dweud bod **Cyfiawnhad amdano, bod Rhywfaint o Gyfiawnhad amdano neu fod dim Cyfiawnhad am y gŵyn**. Os ydym wedi cadarnhau'r holl bwyntiau y mae'r myfyriwr wedi eu codi ac ni chynigwyd unrhyw ddatrysiad addas i'r myfyriwr, byddwn yn dod i'r casgliad bod Cyfiawnhad i'r gŵyn. Os ydym wedi cadarnhau'r rhan fwyaf o'r pwyntiau a gododd y myfyriwr, neu os ydym yn penderfynu nad yw'r datrysiad a gynigir yn ddigonol, byddwn yn dod i'r casgliad bod Rhywfaint o Gyfiawnhad i'r gŵyn. Os na fyddwn yn cadarnhau unrhyw ran o gŵyn y myfyriwr, neu os ydym yn penderfynu bod y darparydd addysg uwch wedi cynnig datrysiad addas i'r myfyriwr ar gyfer yr hyn sydd wedi mynd o'i le, byddwn yn dod i'r casgliad nad oes Gyfiawnhad am y gŵyn.
- 42.2. Os ydym wedi canfod bod y **Cyfiawnhad** neu **Rhywfaint o Gyfiawnhad** am y gŵyn, byddwn hefyd yn cynnwys unrhyw **Argymhellion** yr ydym yn bwriadu eu gwneud a'r rhesymau drostynt mewn atodlen i'r Canlyniad y Gŵyn (gweler yr Argymhellion, [paragraff 43](#)).
- 42.3. Gallwn hefyd gofnodi mewn Canlyniad Cwyn y manylion sy'n perthyn i setliad neu'r hyn sy'n deillio o gyfryngu, neu gadarnhau bod cwyn wedi'i dynnu'n ôl neu ei derfynu.
- 42.4. Fel rheol byddwn yn anfon y Canlyniad Cwyn i'r myfyriwr a'r darparydd addysg uwch o fewn 90 diwrnod i benderfynu bod gennym yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom. Os yw cwyn yn **eithriadol o gymhleth**, efallai y bydd yn cymryd mwy o amser i ni gwblhau ein hadolygiad na'r hyn sy'n arferol. Gallai cwyn fod yn eithriadol o gymhleth oherwydd bod sawl rhan iddi, mae yna lawer o ddogfennau, rydym wedi penderfynu bod angen i ni gynnal gwrandawriad neu gyfeirio'r gŵyn at gyfryngwyr, neu mae'n gysylltiedig ag achos arall a rhaid oedi'r adolygiad i aros am y canlyniad. Byddwn yn esbonio i'r myfyriwr a'r darparydd addysg uwch pam ein bod wedi penderfynu bod y gŵyn yn gymhleth iawn, a byddwn yn dweud wrthynt faint o amser y credwn y bydd ein hadolygiad yn debygol o gymryd.

Argymhellion (Rheol 14)

43. Pan fyddwn yn penderfynu bod Cyfiawnhad neu Rhywfaint o Gyfiawnhad am gŵyn, byddwn fel arfer yn gwneud Argymhellion i'r darparydd addysg uwch. Mae'r Argymhellion y gallwn eu gwneud yn eang, ac mae enghreifftiau o'r math o Argymhellion y gallwn ni eu gwneud wedi'u gosod allan yn Rheol 14.3.
- 43.1. Mae rhai o'n Hargymhellion wedi'u cynllunio i unioni pethau i'r myfyriwr unigol. Nod yr Argymhellion hyn yw caniatáu i'r myfyriwr fynd yn ôl i'r sefyllfa yr oeddent ynddi cyn i amgylchiadau eu cwyn ddigwydd. Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth am [ein hymagwedd at ddatrysiadau ac adfer y sefyllfa](#) ar ein gwefan.
- 43.2. Mae Argymhellion eraill wedi'u cynllunio i helpu'r darparydd addysg uwch i wella ei brosesau neu arferion. Er enghraifft, mae'n bosib y byddwn yn argymhell y dylai'r darparydd newid ei weithdrefnau, adolygu rheoliadau annheg, neu ddarparu hyfforddiant staff. Rydym yn galw'r rhain yn 'Argymhellion Arfer Da'.
- 43.3. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn argymhell y dylid ystyried y gŵyn, neu ran o'r gŵyn, mewn **fforwm arall**. Er enghraifft, gallai myfyriwr gwyno wrthym fod eu darparydd addysg uwch wedi datgelu gwybodaeth bersonol

amdanynt i rywun. Efallai y byddwn yn penderfynu y dylid cyfeirio'r gŵyn am y datgeliad at y Comisiynydd Gwybodaeth.

- 43.4. Pan fyddwn yn bwriadu gwneud Argymhellion, byddwn yn anfon ein Hymgymhellion arfaethedig i'r myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch gyda Chanlyniad y Cwyn. Mae gan y naill a'r llall gyfle i roi sylwadau ar ymarferoldeb yr Argymhellion arfaethedig. Er enghraifft, dylai'r darparrydd addysg uwch ddweud wrthym a yw'r amserlen a gynigiwyd gennym ar gyfer newid ei reoliadau'n caniatáu i'r Pwyllgorau perthnasol gadarnhau'r newidiadau hynny.
- 43.5. Byddwn yn gosod dyddiad cau ar gyfer rhoi sylwadau ar yr Argymhellion arfaethedig, a fydd fel arfer ymhen 14 diwrnod, ond mae'n bosibl y byddwn yn **ymestyn yr amser ar gyfer rhoi sylwadau ar yr Argymhellion arfaethedig** pan fydd hynny'n briodol ([paragraff 40.6](#)).
- 43.6. Pan fydd y dyddiad cau wedi mynd heibio, byddwn yn ystyried unrhyw sylwadau a wnaed ac yna ysgrifennu at y myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch yn cadarnhau ein Hargymhellion, eu diwygio, neu wneud Argymhellion newydd. Gallwn hefyd benderfynu parhau â'n hadolygiad ([paragraff 45](#)).
- 43.7. Disgwyliwn i ddarparwyr addysg uwch gydymffurfio â'n Hargymhellion o fewn yr amserlen a osodwyd gennym, a dweud wrthym pryd y maent wedi cydymffurfio a beth maen nhw wedi'i wneud. Os **nad yw'r darparrydd yn cydymffurfio â'n Hymgymhellion**, byddwn yn hysbysu ein Bwrdd, a byddwn yn cyhoeddi gwybodaeth am hyn, er enghraifft yn ein Hadroddiad Blynyddol. Mae gennym [broses ar gyfer adrodd hyn yn ôl](#).
- 43.8. Gall y myfyriwr benderfynu peidio â derbyn yr Argymhellion. Mewn achos o'r fath, byddem yn dal i ddisgwyl i'r darparrydd addysg uwch gydymffurfio ag unrhyw Argymhellion Arfer Da a wnaed gennym.
- 43.9. Fel arfer, rydym yn argymhell bod unrhyw gynnig y mae'r darparrydd addysg uwch yn ei wneud i'r myfyriwr i setlo cwyn yn "setliad llawn a therfynol" o'r gŵyn, neu'r materion yr ydym wedi'u hystyried. Mae hynny'n golygu, os yw'r myfyriwr yn derbyn y cynnig, na fyddent fel rheol yn gallu dilyn camau cyfreithiol Ynglŷn â'r un materion. Byddai'n rhaid iddynt ddangos, er enghraifft, bod testun y camau cyfreithiol yn wahanol i destun y gŵyn, neu eu bod pwysedd anghyffredin arnynt i dderbyn y cynnig.
- 43.10. Os ydym wedi penderfynu Nad oes Cyfiawnhad am y gŵyn (neu ran ohoni), efallai y byddwn yn gwneud **awgrymiadau** i'r darparrydd addysg uwch i wella ei brosesau, adolygu ei reoliadau, neu ailgyflwyno cynnig a wnaed i'r myfyriwr.

Casgliad yr adolygiad (Rheol 15)

44. Daw ein proses adolygu i ben pan fyddwn yn penderfynu na allwn edrych ar gŵyn, rydym yn terfynu'r gŵyn, mae'r gŵyn wedi ei setlo, rydym yn cyhoeddi Canlyniad y Gŵyn, neu rydym yn cadarnhau ein Hargymhellion os ydym wedi gwneud rhai.
- 44.1. Os ydym yn penderfynu na allwn edrych ar gŵyn, gall y myfyriwr neu'r darparrydd addysg uwch ofyn i ni **ailystyried ein penderfyniad** ([paragraff 38.7](#)).
- 44.2. Os penderfynwn derfynu cwyn, gall y myfyriwr ofyn i ni **ailystyried ein penderfyniad** ([paragraff 47](#)).
45. Unwaith y byddwn wedi cyhoeddi Canlyniad y Gŵyn, gall y myfyriwr neu'r darparrydd addysg uwch ofyn i ni ailagor ein hadolygiad o'r gŵyn.
- 45.1. Os ydym wedi penderfynu bod y Cyfiawnhad neu Rywfaint o Gyfiawnhad am y gŵyn, a'n bod wedi cynnig Argymhellion, yna gall y myfyriwr neu'r darparrydd addysg uwch ofyn i ni **barhau â'n hadolygiad** yn hytrach na chadarnhau ein Hargymhellion a chau'r achos. Dylent ofyn i ni barhau â'r adolygiad pan fyddant yn gwneud sylwadau ar yr Argymhellion arfaethedig. Mae'n bwysig i'r myfyriwr a'r darparrydd addysg uwch wneud sylwadau ar yr Argymhellion arfaethedig, hyd yn oed os oes cais i barhau â'r adolygiad.
- 45.2. Fel rheol byddwn yn ystyried cais i ailagor ein hadolygiad, cyn belled â bod hynny wedi'i wneud o fewn 28 diwrnod ar ôl cyhoeddi Canlyniad y Gŵyn (os nad oes Cyfiawnhad am y gŵyn), neu'r dyddiad y byddwn yn cadarnhau'r Argymhellion (os oes Cyfiawnhad neu Rywfaint o Gyfiawnhad am y gŵyn).
- 45.3. Byddwn yn ailagor ein hadolygiad, neu'n parhau â'r adolygiad, os yw'r myfyriwr neu'r darparrydd addysg uwch yn ein darbwyllo bod **tystiolaeth newydd** na allent, yn rhesymol, fod wedi'i rhoi i ni ynghynt, ac a allai wneud

gwahaniaeth i ganlyniad yr adolygiad. Bydd angen iddynt esbonio pam nad oedd hi'n bosibl rhoi'r dystiolaeth honno i ni cyn i Ganlyniad y Gŵyn gael ei gyhoeddi. Mae'n annhebygol y byddem yn ystyried, mor hwyr â hyn yn y broses, unrhyw dystiolaeth feddygol newydd y mae'r myfyriwr yn honni i fod yn berthnasol i'w gŵyn. Fodd bynnag, efallai y byddwn yn ystyried tystiolaeth a oedd gan y darparrydd addysg uwch, ond na ddatgelodd i'r myfyriwr.

- 45.4. Byddwn yn ailagor ein hadolygiad, neu'n parhau â'r adolygiad, os yw'r myfyriwr neu'r darparrydd addysg uwch yn ein darbwyllo ni y gallai fod **camgymeriad yng Nghanlyniad y Gŵyn sydd wedi, neu a allai fod wedi, effeithio'n ddifrifol ar y canlyniad**. Mae angen i'r camgymeriad fod yn ddigon difrifol i fod yn debygol o wneud gwahaniaeth i'r penderfyniad (p'un ai oes Cyfiawnhad, Rhywfaint o Gyfiawnhad neu Ddim Cyfiawnhad am y gŵyn, neu ei fod wedi'i derfynu) neu i'r Argymhellion yr ydym wedi'u gwneud neu'n bwriadu eu gwneud.
- 45.5. Os penderfynwn beidio ag ailagor neu barhau â'n hadolygiad, byddwn yn esbonio ein penderfyniad.
- 45.6. Os ydym wedi cadarnhau cwyn ac wedi gwneud Argymhellion, ac mae'r darparrydd addysg uwch wedi cydymffurfio â'r Argymhellion hynny, byddwn yn ystyried hynny os ydym yn ailagor ein hadolygiad. Os yw'r darparrydd wedi gwneud cynnig i'r myfyriwr yn unol â'n Hymgyhellion ac mae'r myfyriwr wedi derbyn y cynnig, yna mae'n annhebygol iawn y byddem yn cytuno i ailagor yr adolygiad. Mae'n bosib y bydd gofyn i'r myfyriwr ad-dalu unrhyw daliad ariannol i'r darparrydd addysg uwch cyn y gallai'r adolygiad barhau.

Terfynu neu atal yr adolygiad (Rheol 16)

46. Mae nifer o sefyllfaoedd lle gallwn derfynu neu ohirio ystyried cwyn. Gall hyn fod yn ystod unrhyw gam o'r broses adolygu.
- 46.1. Weithiau yn ystod yr adolygiad yn unig y daw i'r amlwg nad yw cwyn (neu ran o gŵyn) yn rhywbeth y gallwn edrych arno. Er enghraifft, daw'n glir bod y gŵyn yn ymwneud â mater cofrestru, neu'n ymwneud â mater o ddyfarniad academiaidd, neu os yw'r myfyriwr wedi cyhoeddi achos cyfreithiol yn erbyn y darparrydd addysg uwch. Yn yr achosion hynny, efallai y bydd angen i ni derfynu'r adolygiad.
- 46.2. Pan fo'r darparrydd addysg uwch wedi cynnig y datrysiaid y mae'r myfyriwr wedi gofyn amdano, gallwn benderfynu bod y darparrydd wedi **ymdrin â'r gŵyn yn foddhaol**, er na fydd y myfyriwr o bosib yn hapus â chasgliadau'r darparrydd ar y prif faterion a godwyd.
- 46.3. Rydym yn annog darparwyr addysg uwch i geisio setlo cwynion pryd bynnag y bo modd ([paragraff 39](#)). Pan fyddwn yn penderfynu bod y darparrydd addysg uwch wedi gwneud **cynnig rhesymol i setlo'r** gŵyn ac mae'r myfyriwr wedi ei wrthod, efallai y byddwn yn gofyn i'r darparrydd ailgyflwyno'r cynnig neu ei gadw'n agored am gyfnod rhesymol.
- 46.4. Weithiau, yn ystod ein hadolygiad, mae darparrydd addysg uwch yn gwneud cynnig i ailystyried y mater dan ei weithdrefnau, a byddwn yn penderfynu mai dyna'r hyn y mae ein hargymhelliad yn debygol o fod pe baem o'r farn bod Cyfiawnhad am y gŵyn. Yn yr achos hwnnw, efallai y byddwn yn penderfynu terfynu ein hadolygiad o'r gŵyn. Pan fo'r darparrydd addysg uwch wedi ailystyried y mater, dylai gyhoeddi Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau arall. Os yw'r myfyriwr yn dal i fod yn anhapus ar ôl i'r darparrydd ailystyried y mater, gall ddod atom â chŵyn am ganlyniad y broses honno.
- 46.5. Gallwn derfynu neu atal ein hadolygiad o gŵyn os nad yw'r myfyriwr neu ei **gynrychiolydd** penodedig yn darparu'r wybodaeth y gofynnwyd amdani gennym o fewn amser rhesymol, neu'n achosi oedi afresymol i'n hadolygiad
- 46.6. Byddwn yn terfynu ein hadolygiad os nad yw'r myfyriwr yn ymateb i'n gohebiaeth. Byddwn yn rhybuddio'r myfyriwr cyn i ni derfynu'r adolygiad. Os byddwn yn cau cwyn yn yr amgylchiadau hyn, byddwn yn ystyried ei ailagor os yw'r myfyriwr yn nes ymlaen yn gofyn i ni wneud hynny a gall roi rheswm da pam na wnaethant gadw mewn cysylltiad â ni.
- 46.7. Mae ein [polisi ar ymddygiad](#) i'w weld ar ein gwefan. Mae'r polisi'n rhestru'r mathau o weithredoedd ac ymddygiad a allai gael effaith negyddol ar ein staff neu ein gwaith, a'r hyn y byddwn yn ei wneud o dan yr amgylchiadau hyn. Mae'r polisi'n berthnasol i bawb sy'n rhyngweithio neu'n cyfathrebu â SDA, gan gynnwys

myfyrwyr, eu cynrychiolwyr a darparwyr addysg uwch. Os yw myfyriwr neu ei gynrychiolydd yn parhau i ymddwyn mewn ffordd sy'n effeithio ar ein staff neu ein gwaith, efallai y byddwn yn penderfynu peidio â chysylltu â hwy ymhellach, a allai olygu ein bod yn terfynu ein hadolygiad o'r gŵyn.

- 46.8. Pan fyddwn yn terfynu'r gŵyn oherwydd rhywbeth y mae cynrychiolydd y myfyriwr wedi'i wneud neu heb ei wneud, byddwn yn dweud wrth y myfyriwr. Byddwn yn ystyried ailagor ein hadolygiad os yw'r myfyriwr yn penderfynu delio â'r gŵyn yn bersonol, neu'n penodi cynrychiolydd arall.
- 46.9. Fel rheol, rydym yn defnyddio e-bost i gysylltu â myfyrwyr a darparwyr addysg uwch. Mae'n bwysig i'r myfyriwr gadw mewn cysylltiad â ni a rhoi gwybod i ni os yw yn newid ei fanylion cyswllt. Byddwn yn ceisio cysylltu â'r myfyriwr drwy e-bost, y post a thros y ffôn cyn penderfynu atal neu derfynu ein hadolygiad. Byddwn yn terfynu ein hadolygiad os yw ein gohebiaeth i'r myfyriwr yn cael ei ddychwelyd atom gan Swyddfa'r Post ac ni allwn gysylltu â'r myfyriwr drwy ddulliau eraill.
- 46.10. Yn anaml iawn, bydd cynrychiolydd myfyriwr yn gweithredu mewn ffordd sydd ddim er lles y myfyriwr, neu yn ein camarwain ni neu'r myfyriwr. Er enghraifft, gallai'r cynrychiolydd wrthod cyflwyno cynnig y mae'r darparydd wedi'i wneud i'r myfyriwr; neu ymddengys bod y cynrychiolydd yn dilyn ei agenda ei hun yn hytrach na chyflwyno cwyn y myfyriwr. Byddai hynny'n ei gwneud yn anodd neu'n amhosib i ni adolygu'r gŵyn. Os byddwn yn penderfynu atal neu derfynu ein hadolygiad ar y sail hon, byddwn yn ystyried ailagor ein hadolygiad os yw'r myfyriwr yn penderfynu delio â'r gŵyn yn bersonol, neu'n penodi cynrychiolydd arall.

Ailystyried ein penderfyniad i atal neu derfynu'r adolygiad (Rheol 16)

47. Os penderfynwn derfynu neu atal ein hadolygiad a bod y myfyriwr yn credu ein bod wedi gwneud y penderfyniad anghywir, gallant ofyn i ni **ailystyried ein penderfyniad**. Dylai'r myfyriwr gysylltu â'r sawl sy'n ymdrin â'r achos o fewn 14 diwrnod yn esbonio pam eu bod yn anghytuno â'n penderfyniad.

Yna bydd **adolygydd** gwahanol yn ystyried y penderfyniad i atal neu derfynu'r adolygiad. Bydd yr adolygydd yn ysgrifennu at y myfyriwr a'r darparydd addysg uwch yn gosod allan eu penderfyniad a'r rhesymau drosto.

Tynnu'r gŵyn yn ôl (Rheol 16)

48. Os bydd y myfyriwr yn penderfynu nad yw am fwrw ymlaen â'r gŵyn, gall dynnu ei gŵyn yn ôl ar unrhyw adeg. Gall y myfyriwr dynnu ei gŵyn yn ôl drwy ysgrifennu atom, anfon e-bost, neu gysylltu â ni dros y ffôn. Byddwn yn ysgrifennu at y myfyriwr ac i'r darparydd addysg uwch i gadarnhau ein bod wedi cau ein ffeil oherwydd bod y myfyriwr wedi tynnu'r gŵyn yn ôl.

Taliadau a ffioedd (Rheol 17)

49. Nid oes rhaid i fyfyrwyr dalu ffi i ddod â chwyn atom ni.

Mae Adran 15 (3) o Ddeddf Addysg Uwch 2004 yn dweud ei bod yn ofynnol i ddarparwyr addysg uwch dalu ffioedd SDA. Rhaid i ddarparwyr addysg uwch dalu **tanysgrifiad blynyddol**. Efallai y bydd yn rhaid i ddarparydd hefyd dalu **elfen sy'n gysylltiedig ag achosion** sy'n seiliedig ar nifer y cwynion a dderbyniwn am y darparydd. Mae'r tanysgrifiad blynyddol a'r elfennau sy'n gysylltiedig ag achosion yn seiliedig ar **raddfa a gyhoeddir**. Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth am y [tanysgrifiad a'r elfen sy'n gysylltiedig ag achosion](#) ar ein gwefan.

Y Bwrdd (Rheol 19)

50. Goruchwylir SDA gan Fwrdd annibynnol. Mae dyletswyddau'r Bwrdd yn cynnwys dyletswydd i warchod annibyniaeth y Cynllun a rôl y Dyfarnwr Annibynnol. Cewch fwy o wybodaeth am [Fwrdd SDA](#) ar ein gwefan.

Y Dyfarnwr Annibynnol (Rheol 20)

51. Mae gwybodaeth am y [Dyfarnwr Annibynnol a'r staff sy'n ymdrin ag achosion](#) ar gael ar ein gwefan.

Cyhoeddi a rhannu gwybodaeth (Rheol 21)

52. Rydym yn cyhoeddi astudiaethau achos a gwybodaeth arall ynglŷn â chwynion ac arferion da mewn sawl ffordd.

53. Bob blwyddyn rydym yn cyhoeddi [Adroddiad Blynyddol](#) sy'n cynnwys gwybodaeth am gwynion a ddaeth i law a'r penderfyniadau a'r argymhellion a wnaethom, a yw darparwyr addysg uwch wedi cydymffurfio â'n hargymhellion, a'n gwaith parthed arfer da.
54. Rydym hefyd yn cyhoeddi gwybodaeth ([Datganiadau Blynyddol](#)) am sut mae pob darparydd addysg uwch yn mynd ati i ymdrin â chwynion ac apeliadau yn ystod y flwyddyn galendr flaenorol, gan gynnwys gwybodaeth am ddeilliannau'r cwynion a dderbyniwyd. Mae hyn yn helpu i gynyddu hyder myfyrwyr mewn prosesau ymdrin â chwynion ac mae'n caniatáu i ddarparwyr edrych ar eu dulliau ochr yn ochr â darparwyr cyffelyb.
55. Rydym hefyd yn cyhoeddi astudiaethau achos a chrynodebau o gwynion o bryd i'w gilydd. Efallai y byddwn yn enwi'r darparydd addysg uwch os ydym yn creu bod hynny **er budd y cyhoedd**. Mae ein canllawiau ar gyfer y meini prawf a ddefnyddiwn [ddewis achosion i'w cyhoeddi](#), a'r broses a ddilynwn, ar gael ar ein gwefan. Ni fydd yr astudiaethau achos a'r crynodebau a gyhoeddwn yn enwi'r myfyriwr.
56. Mae SDA yn rhan o'r fframwaith rheoleiddio ar gyfer addysg uwch yn y DU. Rydym yn annibynnol o'r Llywodraeth a rheoleiddwyr megis y Swyddfa Myfyrwyr, yr Asiantaeth Sicrhau Ansawdd, a Chyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru. Fodd bynnag, rydym yn cyfnewid gwybodaeth â chyrff eraill ynghylch darparwyr addysg uwch ac am gwynion. Ni fydd yr wybodaeth a rannwn yn enwi'r myfyriwr oni bai ein bod ni'n cael caniatâd y myfyriwr i'w henwi. Rydyn ni wedi ymgymryd â [threfniadau ffurfiol ar gyfer rhannu gwybodaeth](#) gyda rhai cyrff eraill yn y sector addysg uwch.
57. Er mwyn ein helpu i wneud ein gwaith, rydym yn gofyn i ddarparwyr addysg uwch roi data ystadegol i ni, ynghyd â gwybodaeth berthnasol am y cwynion a'r apeliadau maent yn eu derbyn. Byddwn yn ymgynghori â darparwyr cyn gofyn am ddata neu wybodaeth nad ydym wedi gofyn amdano o'r blaen. Byddwn yn egluro pam y bydd hyn yn ein helpu ni, ac yn trafod sut a phryd y byddwn y ei gasglu.

Ebrill 2018