Prifysgol Wrecsam
Wrexham University

PENNAWD RHEOLI			
Adran	Cyfreithiol a Llywodraethu		
Awdur	Rheolwr Gwasanaethau Cyfreithiol		
Awdurdodwyd Gan:	Tîm Gweithredol yr Is-ganghellor		
Gweithredir Gan:	Gwasanaethau Cyfreithiol ar ran amryw adrannau		
Cyfeirnod Polisi/Strategaeth/ Gweithdrefn:	PRLEG2425001		
Y Polisi/Strategaeth/ Gweithdrefn a Ddisodlir:	PRVCEX1920044		
Rhif y Fersiwn:	2	**Pwyllgor Cymeradwyo:**	Tîm Gweithredol yr Is-ganghellor
Dyddiad cymeradwyo:	23.06.2025	**Rhif cofnod:**	24.310
Statws:	Cymeradwywyd	**Dyddiad Gweithredu:**	Gorffennaf 2025
Cyfnod cymeradwyo:	3 blynedd	**Dyddiad Adolygu:**	Gorffennaf 2028
Rwyf wedi cynnal **A CHYFLWYNO** Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb er mwyn helpu i ddiogelu rhag gwahaniaethu ac i hyrwyddo cydraddoldeb.			Do
Rwyf wedi cynnal **A CHYFLWYNO** Asesiad o'r Effaith ar yr Iaith Gymraeg er mwyn helpu i ddiogelu'r Gymraeg a darpariaeth Gymraeg o fewn y Brifysgol.			Do

GWEITHDREFN CWYNION ALLANOL

1. CYFLWYNIAD

1.1. Mae Prifysgol Wrecsam yn croesawu adborth adeiladol ar ei gweithgareddau, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, ac mae bob amser yn ceisio gwella. Rydym yn deall, o bryd i'w gilydd, y gall pobl neu sefydliadau y tu allan i'r Brifysgol deimlo nad yw'r Brifysgol, ei staff neu ei myfyrwyr wedi bodloni eu disgwyliadau.

1.2. Bwriad y weithdrefn hon yw darparu dull o ymchwilio i gwynion allanol, delio â nhw ac ymateb iddynt yn effeithiol ac yn effeithlon, a datrys cwynion allanol yn anffurfiol lle bo'n bosibl. Mae hefyd yno i gynorthwyo'r Brifysgol i ddysgu o achosion o'r fath, pan fo'n briodol.

1.3. Cyfeiriwch at Adran 2 isod o ran y mathau o gwynion allanol sy'n gymwys i'w hystyried dan y Weithdrefn hon.

2. CWMPAS

2.1. Caiff unrhyw unigolyn y tu allan i'r Brifysgol sy'n ystyried bod gweithgareddau'r Brifysgol, ei staff neu ei myfyrwyr wedi effeithio'n niweidiol arnynt neu wedi eu rhoi dan anfantais ddefnyddio'r Weithdrefn hon. Cyfeirir at yr unigolyn neu'r sefydliad hwn fel yr 'Achwynydd' yn y Weithdrefn hon.

2.2. Fodd bynnag, ni fyddwn yn delio â'r mathau hyn o gwynion dan y Weithdrefn hon:

(a) lle nad yw'r Brifysgol yn rhan o'r mater y mae'r gŵyn yn cyfeirio ato;

(b) lle nad yw'r Brifysgol mewn sefyllfa i gymryd unrhyw gamau mewn ymateb i'r gŵyn;

(c) cwyn sydd wedi ei gwneud yn ddienw;

(d) cwyn sydd wedi ei gwneud gan drydydd parti ar ran rhywun arall, oni bai eu bod wedi rhoi caniatâd penodol i'r gŵyn gael ei gwneud ar eu rhan, a lle mae'r caniatâd hwn wedi ei roi yn uniongyrchol i'r Brifysgol;

(e) lle mae gormod o amser wedi mynd heibio rhwng y digwyddiad a arweiniodd at y gŵyn a'r dyddiad y mae'r gŵyn yn cael ei gwneud;

(f) cwynion sy'n ymwneud â materion sydd o fewn cwmpas Gweithdrefn a Pholisi Datgelu er Lles y Cyhoedd (Chwythu Chwiban) y Brifysgol;

(g) cwynion y byddai'n fwy priodol delio â nhw'n dan un o weithdrefnau neu bolisïau eraill y Brifysgol, gan gynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i, cwynion a wneir gan:

   (i) ymgeiswyr ar gyfer cyrsiau astudio yn y Brifysgol (yn hytrach, cyfeiriwch at y Weithdrefn Cwynion ac Apeliadau i Ymgeiswyr);

   (ii) myfyrwyr presennol y Brifysgol (neu rieni, gwarcheidwaid, perthnasau etc ar ran myfyriwr lle mae myfyriwr wedi rhoi caniatâd i barti arall weithredu ar ei ran) (yn hytrach, cyfeiriwch at y Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr);

   (iii) cyn-fyfyrwyr y Brifysgol (neu rieni, gwarcheidwaid, perthnasau etc ar ran myfyriwr lle mae myfyriwr wedi rhoi caniatâd i barti arall weithredu ar ei ran) lle mae eu cwyn yn ymwneud â'u profiad fel myfyriwr (yn hytrach, cyfeiriwch at y Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr);

   (iv) unigolion sydd wedi bod yn ymgeiswyr mewn ymarferion recriwtio a dethol gweithwyr (yn hytrach, cyfeiriwch at y Polisi Recriwtio a Dethol); a/neu

   (v) noddwyr, cwsmeriaid, defnyddwyr gwasanaethau etc trydydd partïon (e.e. Theatr Clwyd o ran digwyddiadau a gynhelir yn Neuadd William Aston y Brifysgol neu Active Child Care sydd wedi eu lleoli ar gampws Wrecsam y Brifysgol). Yn hytrach, dylid gwneud cwynion o'r fath yn uniongyrchol i Theatr Clwyd.

(h) lle mae cwynion yn wamal, yn flinderus neu'n faleisus (er enghraifft cwynion ailadroddus neu barhaus sy'n amlwg yn ddibwys neu'n ddi-sail) neu lle mae'r gŵyn yn dod law yn llaw ag ymddygiad neu iaith sarhaus, ddifenwol, ymosodol neu fygythiol. Mewn achosion o'r fath, mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i gymryd camau pellach (er enghraifft, camau cyfreithiol) sy'n briodol i gwynion o'r fath;

(i) lle mae'r gŵyn wedi ei datrys ond nid yw'r Achwynydd yn fodlon derbyn yr ymateb gan y Brifysgol; a/neu

(j) cwynion lle ceir hawl statudol neu gyfwerth i gwyno neu i apelio, er enghraifft, mewn perthynas â hawliau mynediad dan Reoliad Cyffredinol y DU ar Ddiogelu Data (GDPR y DU), Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (FOIA), Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004 (EIR), neu Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA).

3. CYFRIFOLDEBAU

Fel noddwr gweithredol y Weithdrefn hon, bydd y Cwnsler Cyffredinol ac Ysgrifennydd y Brifysgol yn sicrhau ei bod yn cael ei gweithredu ac yn darparu adroddiad blynyddol i Dîm Gweithredol yr Is-ganghellor ar gwynion allanol.

4. EGWYDDORION

4.1. O ran prosesu cwynion a wneir dan y Weithdrefn hon, bydd y Brifysgol yn:

(a) trin pob cwyn allanol gyda pharch a chwrteisi ac yn eu cymryd o ddifrif;

(b) ystyried cwynion yn ddiduedd ac yn broffesiynol o fewn amser rhesymol;

(c) gwneud pob ymdrech i ddatrys cwynion yn gyflym lle bo'n bosibl;

(d) rhoi ystyriaeth deg a llawn i bob cŵyn sy'n cael ei gwneud yn ddidwyll;

(e) parchu preifatrwydd unigolion ac yn casglu ac yn datgelu'r wybodaeth sy'n angenrheidiol er mwyn prosesu'r gŵyn yn unig;

(f) sicrhau yr ymdrinnir ag unigolion yn unol â gwerthoedd y Brifysgol, Deddf Cydraddoldeb 2010 a Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus;

(g) dysgu oddi wrth gwynion, gan gymryd camau priodol i wella gwasanaethau ac i gefnogi'r gymuned ehangach yn well.

4.2. Bydd y Brifysgol yn ymdrechu i'r eithaf i sicrhau nad yw unrhyw Achwynydd sy'n cwyno am eu triniaeth o ganlyniad i'w nodweddion gwarchodedig yn cael eu rhoi dan anfantais gan y Weithdrefn hon.

5. CAM 1: CWYNION ANFFURFIOL

5.1. Gellir datrys y mwyafrif o gwynion yn gyflym ac yn syml drwy drafodaeth a chamau anffurfiol.

5.2. Lle bynnag y bo'n bosibl ac yn briodol, dylai'r Achwynydd gysylltu â'r aelod o staff y Brifysgol sydd â'r rhan fwyaf uniongyrchol yn y sefyllfa, i geisio datrys y materion yn anffurfiol. Dylid gwneud hyn o fewn mis o'r adeg y mae'r mater yn codi.

5.3. Os nad yw'r Achwynydd yn gwybod pwy yw'r aelod hwnnw o staff neu os nad oes ganddynt eu manylion cyswllt, gellir anfon e-bost at y Gwasanaethau Cyfreithiol drwy compliance@wrexham.ac.uk neu ffonio 01978 293186.

5.4. Bydd yr aelod staff sy'n delio â'r gŵyn anffurfiol yn ceisio cymryd unrhyw gamau priodol ac angenrheidiol i ddatrys y broblem.

6. CAM 2: CWYNION FFURFIOL

6.1. Os yw'r Achwynydd:

(a) yn methu â datrys y mater yn anffurfiol; neu'n

(b) anfodlon gyda'r canlyniad ar y cam datrys yn anffurfiol;

dylid anfon cwyn ffurfiol at y Brifysgol drwy lenwi'r Ffurflen Cwynion Allanol a'i hanfon at compliance@wrexham.ac.uk. Fel arall, gellir anfon cwynion ffurfiol at y Gwasanaethau Cyfreithiol, Prifysgol Wrecsam, Plas Coch, Ffordd yr Wyddgrug, Wrecsam, LL11 2AW. Dylai unrhyw un sydd angen gwneud cwyn mewn fformat amgen ddefnyddio'r manylion cyswllt ym mharagraff 5.3 uchod i drafod hyn.

6.2. Rhaid anfon cwyn ffurfiol at y Brifysgol:

(a) o fewn mis o'r adeg y cododd y sefyllfa neu'r digwyddiad y mae'r Gŵyn yn cyfeirio ato; neu

(b) os oes cwyn anffurfiol eisoes wedi ei gwneud, o fewn mis o'r dyddiad diwethaf y bu'r Achwynydd mewn cysylltiad â'r Brifysgol.

6.3. Os oes mwy na mis wedi mynd heibio ers y digwyddiad neu sefyllfa y mae'r Achwynydd yn cyfeirio ato, bydd ystyriaeth yn cael ei rhoi i unrhyw amgylchiadau sydd wedi achosi oedi cyn gwneud y gŵyn.

6.4. Gall oedi cyn gwneud cwyn olygu y bydd yn anos i'r Brifysgol ymchwilio i'r mater os oes angen galw pethau i gof, neu os nad yw cofnodion yn bodoli mwyach, ac felly ni ellir ystyried unrhyw gŵyn y tu hwnt i chwe mis wedi'r digwyddiad neu sefyllfa y mae'r gŵyn yn cyfeirio ato/ati.

6.5. Bydd pob cwyn ffurfiol yn cael ei hystyried gan y Gwasanaethau Cyfreithiol yn y lle cyntaf, i benderfynu a yw'r gŵyn yn ddilys ac a ellir delio â hi dan y Weithdrefn hon, ac os na ellir, sut y dylid delio â'r gŵyn.

6.6. Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag uwch aelod o staff, neu aelod staff a fyddai fel arall yn debygol o fod yn rhan o'r ymchwiliad neu'r datrysiad i unrhyw gŵyn, bydd staff Gwasanaethau Cyfreithiol yn sicrhau bod aelod amgen o staff sy'n annibynnol i fater y gŵyn yn cael ei ddynodi i weithredu yn y capasiti priodol.

6.7. Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad aelod staff neu fyfyriwr, fel arfer, bydd y mater yn cael ei gyfeirio am ymchwiliad dan weithdrefn berthnasol y Brifysgol ar ymddygiad myfyrwyr neu staff.

6.8. Ym mhob achos arall, bydd swyddog yn cael ei benodi i ymchwilio i'r gŵyn (y 'Swyddog Ymchwilio'). Mae'r Swyddog Ymchwilio yn gyfrifol am bennu'r mesurau priodol i ymchwilio i'r gŵyn ac argymell unrhyw gamau gweithredu i ddod â'r mater i ben yn foddhaol.

6.9. Pan fo'r gŵyn yn digwydd o ganlyniad i'r ffordd y mae'r Achwynydd wedi cael ei drin oherwydd ei nodweddion gwarchodedig (fel y'u diffinnir gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010), bydd ystyriaeth yn cael ei rhoi i ganfod Swyddog Ymchwilio sydd â phrofiad addas.

6.10. Anfonir ymateb ysgrifenedig llawn at yr Achwynydd o fewn mis. Lle na ellir cyflawni'r amserlen hon, er enghraifft oherwydd nad yw staff ar gael o ganlyniad i wyliau neu salwch, neu oherwydd bod y mater yn gymhleth, bydd yr Achwynydd yn cael gwybod am yr amserlen ddiwygiedig.

7. CAM 3: ADOLYGU

7.1. Os nad yw'r Achwynydd yn fodlon â'r canlyniad cyntaf dan Gam 2, caiff yr Achwynydd ofyn am Adolygiad wedi'i gynnal gan aelod o Uwch Dîm Arwain y Brifysgol, y cyfeirir ato fel 'Adolygydd'.

7.2. Pan fo;r gŵyn wreiddiol yn digwydd o ganlyniad i'r ffordd y mae'r Achwynydd wedi cael ei drin oherwydd ei nodweddion gwarchodedig (fel y'u diffinnir gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010), bydd ystyriaeth yn cael ei rhoi i ganfod Adolygydd â chymhwystra addas.

7.3. Bydd yr Adolygydd yn aelod staff uwch na'r aelod staff a ystyriodd y gŵyn i ddechrau a bydd naill ai'n cadarnhau'r penderfyniad gwreiddiol ar y Cam Ffurfiol neu'n newid hwn am ganlyniad arall sydd, yn ei farn ef/barn hi, yn mynd i'r afael â'r mater mewn ffordd fwy priodol.

7.4. Er mwyn cychwyn Adolygiad, mae'n rhaid i'r Achwynydd lenwi Ffurflen Gais am Adolygiad o Gŵyn Allanol o fewn pythefnos o ddyddiad y llythyr, e-bost, etc. a oedd yn rhoi gwybod i'r Achwynydd am ganlyniad y Gŵyn Ffurfiol yng Ngham 2, a'i hanfon drwy e-bost at compliance@wrexham.ac.uk. Fel arall, gellir gwneud cais am Adolygiad drwy ysgrifennu at y Gwasanaethau Cyfreithiol, Prifysgol Wrecsam, Plas Coch, Ffordd yr Wyddgrug, Wrecsam, LL11 2AE. Dylai unrhyw un sydd angen gofyn am Adolygiad mewn fformat amgen ddefnyddio'r manylion cyswllt ym mharagraff 5.3 uchod i drafod hyn.

7.5. Rhaid i'r Achwynydd nodi'n glir yn y cais am Adolygiad pam nad ydynt yn fodlon gyda'r canlyniad yng Ngham 2, gan roi manylion am sail y cais. Gall y sail gynnwys:

(a) diffyg tegwch gweithredol (e.e. tuedd, tuedd canfyddedig neu afreoleidd-dra gweithredol/gwall gweinyddol a roddodd yr Achwynydd dan anfantais sylweddol);

(b) tystiolaeth newydd neu dystiolaeth nad oedd ar gael ar yr adeg y gwnaed y penderfyniad cyntaf yng Ngham 2;

(c) roedd y penderfyniad cyntaf yng Ngham 2 yn amlwg yn afresymol (penderfyniad na fyddai unrhyw benderfynydd rhesymol yn ei wneud).

7.6. Ym mhob achos, mae'n gyfrifoldeb ar yr Achwynydd i arddangos, drwy dystiolaeth, fod ganddo sail ddilys i wneud cais am Adolygiad.

7.7. Bydd Rheolwr y Gwasanaethau Cyfreithiol yn penderfynu a yw'r Achwynydd wedi dangos bod cynnal Adolygiad yn gyfiawn. Mewn achosion lle mae Rheolwr y Gwasanaethau Cyfreithiol wedi ymwneud â'r achos ar gam blaenorol (h.y Cam 1 a/neu Gam 2), bydd aelod arall o'r Uwch Dîm Arwain yn gwneud y penderfyniad ym mharagraff 7.6.

7.8. Anelir at gwblhau'r Adolygiad a darparu ymateb ysgrifenedig llawn i'r Achwynydd o fewn mis o gael y cais am Adolygiad. Lle na ellir cyflawni'r amserlen hon, er enghraifft oherwydd nad yw staff ar gael o ganlyniad i wyliau neu salwch, neu oherwydd bod y mater yn gymhleth, bydd yr Achwynydd yn cael gwybod am yr amserlen ddiwygiedig.

7.9. Mae'r penderfyniad a wneir ar ddiwedd Cam 3 yn derfynol ac ni fydd y Brifysgol yn cynnal unrhyw adolygiad pellach.

8. MONITRO AC ADOLYGU

Darperir adroddiad blynyddol ar yr holl gwynion allanol, eu canlyniadau ac unrhyw argymhellion perthnasol i Dîm Gweithredol yr Is-ganghellor.

9. DOGFENNAU A PHOLISÏAU PERTHNASOL

9.1. Mae'r dogfennau a'r polisïau canlynol yn sefyll ochr yn ochr â'r Weithdrefn hon:
(a) Gweithdrefn a Pholisi Datgelu er Lles y Cyhoedd (Chwythu Chwiban)
(b) Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr
(c) Gweithdrefn Apeliadau a Chwynion Ymgeiswyr
(d) Gweithdrefn Disgyblu Staff

(e) Gweithdrefn Disgyblu Myfyrwyr