Prifysgol Wrecsam
Wrexham University

Gweithdrefn Cwynion

Myfyrwyr

2025/26

Cynnwys

1 Cyd-destun a Diben 2
2 Egwyddorion a Chwmpas....3
3 Colegau a Sefydliadau Partner 4
4 Eithriadau o'r Weithdrefn Gwynion 4
5 Cymorth i Fyfyrwyr 5
6 Terfynau Amser 5
7 Cwynion Grŵp....6
8 Cwynion Trydydd Parti....6
9 Cwynion i'r Is-ganghellor....7
10 Cwynion Gwamal, Maleisus neu Flinderus 7
11 Safonau Ymddygiad Derbyniol 8
12 Tystiolaeth wedi'i Recordio 8
13 Cyfrinachedd....8
14 Cwmni mewn Gwrandawiadau Cwynion....9
15 Ystyriaeth dan fwy nag un weithdrefn....9
16 Cwynion a wneir yn erbyn Aelodau o Staff 10
17 Cwynion a wneir yn erbyn Aelodau o Staff 11
18 Mynychu Cyfweliadau a Gwrandawiadau Panel....11
19 Hyfforddi, Monitro ac Adolygu 11
20 Camau Gweithdrefnol: Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr....12
21 Cam 1 - Datrysiad Cynnar/Lleol ar lefel leol 13
22 Cam 2 - Cam Ffurfiol (Ymchwiliad)....13
23 Cam Adolygu 16
24 Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA) 17
25 Hygyrchedd 17

1 Cyd-destun a Diben

1.1 At bwrpas y weithdrefn hon, diffinnir cwyn fel "mynegiant o anfodlonrwydd gan un neu fwy o fyfyriwr ynghylch gweithredoedd neu ddiffyg gweithredu gan ddarparwr neu ynghylch safon y gwasanaeth a ddarparwyd gan y darparwr, neu ar ei ran." (cyfeiriad OIA Fframwaith Arfer Da Rhagfyr 2022).

1.2 Mae'r weithdrefn hon wedi'i bwriadu i alluogi myfyrwyr i wneud cwynion ffurfiol ac anffurfiol ar yr adeg briodol: dylid gwneud cwyn ffurfiol pan mae dull anffurfiol wedi'i ddilyn a'i ddisbyddu. Disgwylir i fyfyrwyr fynegi cwynion cychwynnol drwy systemau adborth gan gyfadrannau gan gynnwys Fforymau Llais y Myfyriwr, y System Cynrychiolaeth Myfyrwyr ac adnodd adborth ar-lein Undeb y Myfyriwr. Gall myfyrwyr hefyd drafod eu pryderon yn anffurfiol gyda'u harweinydd Rhaglen neu Fodiwl neu Diwtor Personol. Gweithredir y weithdrefn mewn modd teg, sensitif a diduedd, gyda phwyslais ar ddatrys y gŵyn yn anffurfiol pryd bynnag y bo hynny'n bosibl.

1.3 Mae gofyn i fyfyriwr sydd am gyflwyno cwyn ffurfiol ddilyn y weithdrefn o fewn y cyfyngau amser penodol a amlinellir yn Adran 6.

1.4 Dylai myfyrwyr gyflwyno cwyn ffurfiol yn ysgrifenedig gan ddefnyddio'r Ffurflen Gwynion Myfyrwyr sydd ar gael ar y dudalen Gweinyddiaeth Myfyrwyr. Cyfrifoldeb y myfyriwr yw darparu tystiolaeth ddigonol a phriodol i gefnogi'r materion a godwyd yn y gwyn. Mae diffyg tystiolaeth sylweddol yn debygol o atal y gŵyn rhag cael ei hystyried yn llawn.

1.5 Lle mae yna angen cynhwysiant cofrestredig (gyda'r Brifysgol), caniateir i fyfyrwyr ei gyflwyno mewn fformat gwahanol. Dylai myfyrwyr sy'n dymuno gwneud cais am hyn gysylltu gyda Complaints@wrexham.ac.uk er mwyn trafod y dull maent yn bwriadu cyflwyno.

1.6 Mae'r Weithdrefn Gwynion yn ceisio trin yr holl fyfyrwyr, a staff sy'n destun cwyn yn deg, a chydag urddas a pharch. Ni fydd myfyrwyr o dan unrhyw anfantais o gyflwyno cwyn ddidwyll, a gall myfyrwyr ddisgwyl i'r holl gwynion gael eu trin heb fod ofn unrhyw edliwiad. Mae'r Brifysgol hefyd yn disgwyl y bydd myfyrwyr sydd am godi achosion pryder fod wedi bodloni eu rhwymedigaethau eu hunain o safbwynt ymrwymiadau academaidd, a safonau ymddygiad cyfrifol.

1.7 Mae'r Brifysgol wedi sefydlu'r weithdrefn hon fel rhan o'i hymrwymiad i sicrhau safon ac ansawdd ei rhaglenni, gwasanaethau a chyfleusterau. Bydd adborth am y gŵyn yn cael ei ddefnyddio i wella gwasanaethau a chyfleusterau lle maent yn berthnasol. Ar bob cam o'r weithdrefn hon, os yw tystiolaeth yn dangos bod cyfle i ddatrys y gwyn neu i leihau unrhyw effaith negyddol ar y myfyrwyr, bydd hyn yn cael ei roi ar waith cyn gynted â phosib.

1.8 Gwneir pob ymdrech resymol i ddelio gyda phob cwyn yn sydyn, yn effeithiol ac ar y cam cyntaf posib tra'n eu hymchwilio'n drwyadl, fodd bynnag, os yw'n amlwg o adolygiad cychwynnol bod modd cyfiawnhau'r gŵyn neu bod modd ei chyfiawnhau'n rhannol mae'n bosib y rhoir cynnig ar unioni pethau heb ymchwiliad llawn. Bydd y prawf 'tebygolrwydd' yn cael ei ddefnyddio er mwyn ceisio datrys cwynion mewn modd boddhaol drwy ystyried, ar sail y dystiolaeth, a fyddai'n fwy tebygol na pheidio bod y digwyddiad wedi cymryd lle.

1.9 Mae'r weithdrefn hon wedi'i halinio gyda'r meincnodau allanol canlynol:

- Fframwaith Ymarfer Da OIA ar gyfer delio â chwynion ac apeliadau academaidd: Rhagfyr 2012.
- Fframwaith Ymarfer Da OIA: Darparu Cyfleoedd Dysgu gydag Eraill; Chwefror 2024.
- Fframwaith Ymarfer Da OIA: Cefnogi Myfyrwyr Anabl.
- Cod Ansawdd, Cyngor a Chanllawiau Cod Ansawdd QAA y DU: Pryderon, Cwynion ac Apeliadau.

2 Egwyddorion a Chwmpas

2.1 Mae gan y Weithdrefn Gwynion Myfyrwyr dri cham: cam anffurfiol / datrysiad cynnar (Cam 1) ar lefel lleol, cam ffurfiol (cam 2), a cham adolygu (cam 3).

- **Datrysiad Anffurfiol / Cynnar (Cam 1)** mae wedi'i fwriadu ar gyfer mynd i'r afael â phryderon syml yn sydyn ac yn lleol ar lefel cyfadran (neu adran weithredol) cyn i'r myfyriwr eu huwchgyfeirio'n gŵyn swyddogol. Mae'n bosib y gellir cyflawni datrysiad drwy drafodaeth wyneb yn wyneb gyda'r myfyriwr er mwyn darparu eglurhad, awgrymu datrysiadau, darparu ymddiheuriad ac ati. Rhagwelir y bydd y rhan fwyaf o gwynion yn cael eu datrys yn ystod y cam datrysiad cynnar drwy hwyluso trafodaethau cymodol rhwng y myfyrwyr a'r staff dan sylw.
- Bydd proses y **Cam Ffurfiol (Cam 2)** yn cael ei rhoi ar waith pan mae myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon ac yn gwneud cais am symud ymlaen i'r broses ffurfiol; neu pan mae'r Brifysgol yn pennu bod y materion a godwyd yn rhai cymhleth ac y byddant angen ymchwiliad mwy manwl. Bydd unrhyw gais i symud ymlaen i'r cam ffurfiol yn ddarostyngedig i fodloni'r meini prawf y manylwyd arnynt yn y weithdrefn.
- Gall y gŵyn symud ymlaen i'r **Cam Adolygu (Cam 3)** os yw myfyriwr yn anfodlon gyda chanlyniad y cam ffurfiol. Dylai cais am adolygiad fodloni'r sail y manylwyd arno yn weithdrefn.

2.2 Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol i'r holl fyfyrwyr, gan gynnwys rhai sy'n astudio ar gyfer graddau ymchwil.

2.3 Mae'n ofynnol i fyfyrwyr sy'n astudio graddau ymchwil gyda Phrifysgol Gaer ddatrys cwynion o dan y Weithdrefn hon. Bydd Prifysgol Gaer yn cael ei hysbysu o'r holl faterion cwynion fydd yn cyrraedd camau ffurfiol y weithdrefn hon ac mae ganddi'r hawl i gael cynrychiolydd ar unrhyw banel sydd wedi'i gynnull o dan gamau ffurfiol y weithdrefn hon. Unwaith y bydd Cam 1 a 2 y weithdrefn hon wedi'u dihysbyddu, gellir gwneud cais am adolygu (cam 3) gan Brifysgol Gaer os yw'r myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon.

2.4 Pryd bynnag y bo'n bosib, bydd y cyfyngiadau amser a nodwyd yn y weithdrefn hon yn cael eu dilyn. Gan hynny, mae'n bosib y bydd rhai achlysuron yn arbennig yn ystod cyfnodau gwyliau'r Brifysgol neu pan fo cwynion yn codi materion niferus cymhleth, lle na fydd hyn yn bosib. Os mai

dyma yw'r achos, bydd pob parti yn cael ei hysbysu o'r rhesymau am y gohirio a'u diweddaru ynghylch cynnydd.

3 Colegau a Sefydliadau Partner

3.1 Dylai myfyriwr sy'n astudio ar gyfer dyfarniad Prifysgol mewn coleg/ sefydliad partner, ddefnyddio'r gweithdrefnau perthnasol yn y coleg/sefydliad er mwyn datrys y gŵyn a dylai gwblhau pob cam o'r weithdrefn honno. Fodd bynnag, mae'n bosib y bydd yn angenrheidiol i'r myfyriwr gyfeirio materion ynghylch cynnydd y myfyriwr, dyfarniad terfynol neu faterion sy'n effeithio ar ansawdd a safonau, i'r Brifysgol ar gyfer eu hystyried.

3.2 Os yw'r myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon yn dilyn casgliad gweithdrefn y coleg/sefydliad partner, gall y myfyriwr naill ai:

- Ofyn am lythyr Cwblhau Gweithdrefn gan y coleg/sefydliad partner (a all ond ei gyflwyno unwaith mae'r coleg/sefydliad partner wedi ymgynghori gyda'r Brifysgol) a gwneud cais am adolygiad gan Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA).

  NEU

- Gyfeirio'r mater i'r Brifysgol i'w ystyried o dan gam Adolygu gweithdrefn gwynion y Brifysgol. Bydd y sail ar gyfer gwneud cais am adolygu ym mharagraff 4.4.1 yn cael ei ystyried yng nghyd-destun yr ymchwiliadau yr ymgymerwyd â hwy yn flaenorol, yn unol â gweithdrefn gwynion y coleg/sefydliad Partner.

4 Eithriadau o'r Weithdrefn Gwynion

4.1 Ymdrinnir â'r materion penodol canlynol o dan bolisïau a gweithdrefnau eraill y brifysgol ac ni fyddent yn cael eu hystyried o dan y Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr:

- Fel arfer, ni fydd cwynion dienw yn cael eu derbyn. Fel eithriad, gall y Cyfarwyddwr Cynllunio a Gweinyddiaeth Myfyrwyr benderfynu derbyn cwyn ddienw os oes achos digonol wedi'i gefnogi gan dystiolaeth briodol, y gellir, o ddewis, ei ddilysu. Dylai myfyrwyr gael eu gwneud yn ymwybodol y gall cyflwyno cwyn yn ddienw amharu ar yr ymchwiliad a'i gasgliad yn ogystal â chyfathrebu'r canlyniad.
- Cwynion ynghylch barn academaidd.
- Apeliadau academaidd sy'n gysylltiedig â phenderfyniadau byrddau asesu.
- Honiadau o fwlio neu aflonyddu neu gamymddwyn gan fyfyriwr.
- Honiad o gamymddwyn rhywiol a thrais.
- Cwynion ynghylch Undeb y Myfyrwyr.
- Cwynion ynghylch y Ganolfan Asesu.
- Cwynion ynghylch y broses weinyddu.

4.2 Bydd cwynion ynghylch ymddygiad personol myfyriwr yn cael ei ddelio ag o dan y polisi

disgyblu priodol.

5 Cymorth i Fyfyrwyr

5.1 Lle mae myfyrwyr yn adnabod anghenion unigol ar y ffurflen gwynion myfyrwyr, bydd y Brifysgol yn gwneud addasiadau rhesymol i sicrhau bod anghenion unigol sydd wedi cael diagnosis yn cael eu cymryd i ystyriaeth wrth weithredu'r weithdrefn hon. Bydd hyn yn cymryd i ystyriaeth unrhyw anawsterau hygyrchedd sy'n codi o faterion ynghylch cydraddoldeb ac amrywiaeth.

5.2 Anogir myfyrwyr i geisio cael cefnogaeth a chyngor diduedd gan Undeb y Myfyrwyr drwy ebostio: suadvice@wrexham.ac.uk neu ffonio: 01978 293371. Gellir hefyd ddod o hyd i fanylion am y ganolfan gynghori Undeb y Myfyrwyr drwy ymweld â gwefan Undeb y Myfyrwyr: www.wrexhamglyndwrsu.org.uk.. Bydd myfyrwyr yn gallu cael mynediad at gyngor a chymorth cyffredinol mewn ystod eang o feysydd drwy Fewnrwyd y Myfyrwyr.

5.3 Bydd myfyrwyr sy'n datgan problemau iechyd meddwl fel rhan o'r broses gwynion yn cael eu cynghori ynghylch y gwasanaethau cefnogi mewnol sydd ar gael, a lle mae'n briodol, rhai allanol. Os yw myfyrwyr yn ymddangos i fod yn analluog i ymgysylltu'n effeithiol gyda'r broses gwynion, mae'n bosib y bydd y Brifysgol yn awgrymu bod y myfyriwr yn penodi cynrychiolydd. Os pennir ei fod yn briodol gan y Rheolwr Ansawdd a Rheoleiddio, mae'n bosib y bydd ystyried y gŵyn yn cael ei gohirio hyd nes bod y myfyriwr wedi cyrchu cefnogaeth briodol.

6 Terfynau Amser

6.1 Fel arfer dylai myfyrwyr ymgysylltu gyda'r weithdrefn o fewn chwe mis i'r digwyddiad a arweiniodd at y gŵyn. Lle mae myfyriwr yn honni bod y mater wedi cael traweffaith hirdymor neu barhaus, bydd y cyfwng amser yn cael ei ystyried i fod yn dechrau o'r dyddiad y cafodd y myfyriwr ei effeithio gyntaf gan y mater. Pan fo myfyrwyr wedi cael eu dyfarniad wedi'i gyflwyno neu wedi cael ei dynnu'n ôl ac yn dymuno gwneud cwyn, dylent ddechrau ar y broses gwyno o fewn chwe mis i gael eu hysbysu o'r dyfarniad neu dynnu'n ôl.

6.2 Anogir myfyrwyr i gyflwyno cwynion cyn gynted â phosib, gan ei fod yn galluogi i ymchwiliad a datrysiad mwy effeithiol ddigwydd. Lle mae gormod o amser wedi mynd heibio, mae'n bosib na fydd yn bosib ymchwilio amgylchiadau'r gŵyn yn llawn.

6.3 Bydd cwynion a gyflwynir oddi allan i'r terfynau amser hyn yn cael eu hystyried fel eithriad os yw'r myfyriwr yn darparu tystiolaeth o achos da dros y gohiriad. Bydd y Rheolwr Ansawdd a Rheoleiddio'n penderfynu p'un a ellir ystyried y gŵyn oddi allan i'r terfyn amser.

6.4 Os yw'r myfyriwr yn methu:

- Ymateb i geisiadau rhesymol am wybodaeth o safbwynt y gŵyn, neu
- Fynychu cyfarfodydd er mwyn ceisio ymchwilio i'r gŵyn neu ei datrys, neu
- Gyfathrebu gyda'r Brifysgol o safbwynt y gŵyn, am gyfnod o dros bythefnos (heb fod eglurhad rhesymol yn cael ei ddarparu), tybir nad yw'r myfyriwr bellach yn

dymuno bwrw ymlaen gyda'r gŵyn. Ni fydd unrhyw gamau pellach yn cael eu cymryd o dan y weithdrefn a bydd y myfyriwr yn cael ei hysbysu bod y mater wedi'i gau o ganlyniad i'r diffyg ymateb.

7 Cwynion Grŵp

7.1 Gellir defnyddio'r Weithdrefn ar gyfer cwynion unigolion a grwpiau fel ei gilydd. Gall cwynion grŵp fod o natur gyffredinol felly mae'n bosib y bydd yn fwy priodol i fyfyrwyr godi'r materion hyn gyda'u cynrychiolydd myfyrwyr neu mewn fforwm llais y myfyriwr yn y lle cyntaf. Fodd bynnag, os yw'r system gynrychiolaeth berthnasol wedi methu â darparu canlyniad boddhaol, gellir gwneud cwynion grŵp o dan y weithdrefn hon a delir â hwy ar y cyd.

7.2 Argymhellir y dylai un myfyriwr gael ei adnabod fel llefarydd a gohebydd ar gyfer y grŵp a rhaid i bob aelod o'r grŵp gytuno yn ysgrifenedig i'r llefarydd weithredu ar eu rhan. Rhaid i bob parti sy'n rhan o'r gŵyn fod yn gallu arddangos eu bod wedi cael eu heffeithio'n bersonol gan y materion a godwyd. Dylai'r ffurflen gwynion gael ei chyflwyno a'i llofnodi gan y llefarydd enwebedig a dylai gael ei chyflwyno ynghyd â rhestr wedi'i llofnodi o'r myfyrwyr eraill sy'n dymuno codi'r gŵyn. Dylid cytuno ar y dystiolaeth a ddarperir gan y llefarydd ynghyd â'r ffurflen gwynion gyda'r grŵp, ac ni chaniateir derbyn tystiolaeth bellach gan bartïon eraill ynghylch y gwyn ond ar ddisgresiwn y Swyddog Ymchwilio, yn dilyn y cyflwyniad cychwynnol.

7.3 Os canfyddir bod y gŵyn wedi'i chyfiawnhau'n rhannol neu'n llawn a bod cynnig o setliad yn cael ei wneud gan y Brifysgol, bydd y cynnig hwn yn cael ei gyfathrebu i'r llefarydd gyda'r disgwyliad y byddant y ei rannu gyda phartïon eraill sy'n rhan o'r gŵyn. Bydd angen llofnod derbyn (neu wrthod) yn ysgrifenedig gan bob parti sy'n rhan o'r gŵyn.

7.4 Os derbynnir derbyniad rhannol o'r cynnig, bydd telerau'r cynnig yn cael ei roi ar waith ar gyfer y rhai sy'n dynodi eu bod yn dymuno ei dderbyn.

7.5 I'r myfyrwyr hynny nad ydynt yn dymuno derbyn y cynnig, bydd y meini prawf a'r amseroedd terfyn arferol ar gyfer symud cwynion ymlaen i'r cam nesaf yn gymwys.

8 Cwynion Trydydd Parti

8.1 Fel arfer, rhaid i gwynion gael eu gwneud gan y myfyrwyr eu hunain ac nid gan eraill sy'n gweithredu ar eu rhan, oni bai bod awdurdodiad a rhesymeg ysgrifenedig wedi'i ddarparu. Bydd caniatâd i drydydd parti gyflwyno cwyn fel arfer yn cael ei roi dim ond lle mae hyn yn angenrheidiol er mwyn gwneud addasiadau rhesymol ar gyfer myfyrwyr ag anghenion unigol.

8.2 Os gwneir cwyn gan fyfyriwr sydd o dan 18 oed, bydd y Brifysgol fel arfer yn hysbysu'r rhiant/gwarcheidwad yn ysgrifenedig a'u diweddaru ynghylch cynnydd, yn ddibynnol ar gytundeb gan y myfyriwr. Lle mae myfyriwr o dan 18 oed, bydd y Brifysgol yn caniatáu i riant/gwarcheidwad y myfyriwr weithredu ar ran y myfyriwr, cyn belled ag y bo'r myfyriwr wedi rhoi eu caniatâd yn ysgrifenedig.

9 Cwynion i'r Is-ganghellor

9.1 Os gwneir cwyn yn uniongyrchol i Swyddfa'r Is-ganghellor, bydd yn cael ei chydnabod a'i chyfeirio at Gyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyriwr fydd yn sicrhau ei bod yn mynd i mewn i'r Weithdrefn ar y pwynt priodol. Os nad oes unrhyw ymgais flaenorol wedi'i wneud gan y myfyriwr i ddatrys y gŵyn, bydd y myfyriwr yn cael ei gynghori yn y lle cyntaf i ddilyn y mater a godwyd gyda'r Adran Academaidd neu Weithredol berthnasol os pennir bod hynny'n briodol.

10 Cwynion Gwamal, Maleisus neu Flinderus

10.1 Mae'r Brifysgol yn diffinio cwynion gwamal neu flinderus fel a ganlyn:

- Cwynion sydd o natur obsesiynol, aflonyddol neu ailadroddus.
- Mynnu dilyn cwynion seithug neu ddibwys neu ofynion afrealistig/afresymol a deilliannau o ganlyniad i gyflwyno cwyn.
- Ymddygiad afresymol neu amhriodol wrth ddilyn cwyn.
- Cwynion sy'n cael eu gyrru gan falais ac sydd wedi'u bwriadu i achosi ymyrraeth neu annifyrrwch.
- Cwynion sydd wedi'u bwriadu i ddifenwi enw neu gymeriad person arall.

10.2 Os ystyrir bod cwyn myfyriwr yn wamal yn faleisus neu'n flinderus, bydd hyn yn cael ei benderfynu gan y Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyrwyr. Bydd y myfyriwr yn cael ei hysbysu na fydd eu cwyn yn cael ei ystyried, gan roi rhesymau dros y penderfyniad.

10.3 Bydd gan y Pennaeth Ansawdd yr awdurdod i alw Gweithdrefn Ddisgyblu ar gyfer Myfyrwyr i rym neu unrhyw weithdrefn arall sydd gan y Brifysgol yr ystyrir ei bod yn briodol. Mae'n bosib y bydd myfyrwyr sydd â'u rhaglen astudio yn arwain at gofrestriad proffesiynol yn cael eu cyfeirio at y Weithdrefn Addasrwydd ar gyfer Ymarfer.

10.4 Bydd y myfyriwr yn cael ei gynghori o'r hawl i ofyn am adolygu'r penderfyniad (o fewn deg diwrnod gwaith i hysbysebu o'r penderfyniad) gan y Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyriwr. Rhaid i'r cais gael ei wneud yn ysgrifenedig, gan roi rhesymau llawn a'u cyflwyno i'r Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyriwr i adolygu'r penderfyniad. Bydd penderfyniad y Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyrwyr yn un terfynol.

10.5 Os yw'r apêl yn cael ei chynnal, bydd y gŵyn yn cael ei hymchwilio yn unol â'r Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr.

10.6 Os yw'r apêl yn cael ei gwrthod ni fydd unrhyw gamau gweithredu'n cael eu cymryd i ymchwilio i'r gŵyn a bydd y myfyriwr yn cael ei hysbysu o'r weithdrefn amgen sy'n cael ei rhoi ar waith, lle mae'n briodol.

11 Safonau Ymddygiad Derbyniol

11.1 Wrth gyflwyno cwyn, disgwylir y bydd y myfyrwyr yn ymddwyn mewn ffordd gwrtais a rhesymol. Os yw codau ymddygiad derbyniol yn cael eu torri, yna mae'n bosib y bydd yn angenrheidiol rhoi gweithdrefnau eraill y Brifysgol ar waith e.e., Gweithdrefn Ddisgyblu ar gyfer Myfyrwyr, y Polisi Gwrth-Aflonyddu, a Gwrth Aflonyddu a Gwrth-Fwlio; neu'r Weithdrefn Addasrwydd i Ymarfer. Bydd y myfyriwr yn cael ei gynghori'n ysgrifenedig os bydd y cam gweithredu hwn yn cael ei ystyried a rhoddir un cyfle i gydymffurfio gyda'r codau ymddygiad derbyniol. Os na chydymffurfir â'r gofyn hwn, a bod yr ymddygiad amhriodol yn parhau, hysbysir y myfyriwr yn ysgrifenedig gan y Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyriwr bod seibiant yn cael ei gymryd gyda'r gwyn yn ddibynnol ar ganlyniadau gweithdrefnau disgyblu, ac yn y pen draw, mae'n bosib y pennir bod y gŵyn yn un flinderus yn unol â'r diffiniadau yn Adran 10. Mae'n bosib wedyn y bydd hawl i apelio yn unol ag Adran 10 uchod.

12 Tystiolaeth wedi'i Recordio

12.1 Mae'n bosib y bydd deunydd wedi'i recordio yn cael ei dderbyn fel tystiolaeth o safbwynt cwyn, ar ddisgresiwn y Brifysgol, gydag ystyriaeth ddyledus i ddeddfwriaeth gyfredol. Fodd bynnag, dylai unrhyw barti sy'n ymgymryd â recordio fod yn ymwybodol o oblygiadau cyfreithiol a rheoleiddiol recordio heb ganiatâd (gan gynnwys Cod Ymddygiad y Brifysgol ar gyfer Myfyrwyr).

13 Cyfrinachedd

13.1 Bydd pob cofnod sy'n berthnasol i'r gŵyn yn cael ei gadw yn unol â Rheoliadau Gwarchod Data Cyffredinol. Rhoddir ystyriaeth briodol i gyfrinachedd pob parti, gyda gwybodaeth yn cael ei rhannu at ddibenion ymchwilio i gwynion yn unig. Dylid nodi er mwyn caniatáu i gwynion gael eu hymchwilio'n briodol o dan y weithdrefn hon y bydd y cynnwys yn cael ei ddatgelu i'r unigolion sy'n gyfrifol am roi'r Weithdrefn ar waith neu rai y mae angen eu mewnbwn er mwyn ymateb i'r materion e.e. staff y Gyfadran, y Rheolwr Cynhwysiant, y Swyddogion Gweinyddiaeth Myfyrwyr perthnasol neu unrhyw bersonau a enwir yn y gwyn. Drwy gyflwyno cwyn, mae'r myfyriwr yn cytuno i ddatgelu, storio a rhannu gwybodaeth sy'n berthnasol i'r gwyn o fewn y Brifysgol ar bob cam o'r Weithdrefn. Os yw hyn yn achosi problem i'r myfyriwr, mae'n bosib y byddant yn dymuno cael cyngor gan y Rheolwr Ansawdd; fodd bynnag, mae'n bosib na fydd rhoi caniatâd yn effeithio ar allu'r Brifysgol i ystyried y gwyn yn llawn. Bydd unrhyw wybodaeth a ddefnyddir at bwrpas monitro yn cael ei anonymeiddio.

13.2 Lle mae'n bosib, bydd manylion llawn canlyniad ymchwiliad y gŵyn yn cael eu gwneud ar gael i'r myfyriwr ond ar adegau mae'n bosib y bydd yn angenrheidiol cymryd i ystyriaeth hawliau cyfrinachedd unigolion. Pan mae hyn yn angenrheidiol, rhoddir gwybod i'r myfyriwr ynghylch y rheswm am beidio datgelu gwybodaeth oni bai y byddai hyn ynddo'i hun yn torri cyfrinachedd unigolion eraill.

14 Cwmni mewn Gwrandawiadau Cwynion

14.1 Mewn unrhyw gyfarfod sy'n rhan o'r Weithdrefn hon, mae gan y myfyriwr yr hawl i gael cwmni myfyriwr ymrestredig, cyfaill, perthynas, aelod o staff y Brifysgol (neu o goleg/sefydliad Partner), Cynghorydd Undeb Myfyriwr neu unrhyw berson sydd ei angen i'w cefnogi gydag unrhyw anghenion unigol (e.e. gofalwr, arwyddwr). Gall y person hwn hefyd gynrychioli ar ran y myfyriwr, cyn belled ag y bod y myfyriwr hefyd yn bresennol. Disgwylir i'r myfyriwr ymateb yn uniongyrchol i unrhyw gwestiynau gan Ymchwilwyr / Baneli.

14.2 Cydnabyddir, mewn amgylchiadau cyfyngedig, y gall y myfyriwr fod yn dymuno gwneud cais am fod â chwmni cyfreithiol mewn cyfarfod ymchwiliol neu wrandawiad panel. Mewn amgylchiadau cyfyngedig o'r fath, dylai cais ysgrifenedig (mae e-bost yn dderbyniol) gael ei gyflwyno o leiaf 5 diwrnod gwaith cyn y cyfarfod/gwrandawiad, gan gynnwys enw'r unigolyn yr ymchwilir iddo a'r rheswm dros y cais. Bydd ceisiadau'n cael eu hystyried ar sail achos wrth achos gan y Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyrwyr (neu berson enwebedig).

14.3 Os caniateir y cais, mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i gael ei chynrychiolaeth gyfreithiol ei hun. Bydd pob parti yn gyfrifol am ei gostau cyfreithiol ei hun a bydd yn gyfrifol am sicrhau bod trefniadau'r cyfarfod ac unrhyw ddogfennaeth angenrheidiol yn cael eu darparu i'r rhai sy'n gweithredu fel cydymaith.

14.4 Os nad yw hysbysiad blaenorol o unrhyw gynrychiolaeth gyfreithiol neu gorff proffesiynol yn cael ei roi a bod myfyriwr yn dod â chynrychiolydd o gorff proffesiynol neu berson sy'n gymwys yn gyfreithiol i gyfarfod, ni fydd y cyfarfod yn mynd yn ei flaen a bydd yn cael ei ohirio.

15 Ystyriaeth dan fwy nag un weithdrefn

15.1 Lle mae cwynion a wnaed gan fyfyriwr yn dod o dan gylch gorchwyl mwy nag un weithdrefn e.e. y Weithdrefn Uniondeb Academaidd yn ogystal â'r Weithdrefn Gwynion, mae'n bosib y bydd yn angen gohirio ymchwilio i un weithdrefn hyd nes bod y mater o dan y weithdrefn arall wedi cael ei ddatrys. Fel arall, gyda chytundeb pob parti, gall fod yn bosib ystyried pob mater y naill yn dilyn y llall, ac os felly dylai fod yn amlwg â phwy mae'r cyfrifoldeb cyffredinol dros y materion a godwyd a phwy fydd yn penderfynu'r canlyniad terfynol. Bydd y Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyrwyr neu berson a enwebir yn gwneud asesiad achos wrth achos o'r ffordd orau o drin achosion cymhleth neu sy'n rhyng-gysylltiedig ac mae'n bosib yr ymgymerir â dull hyblyg er mwyn amrywio ar weithdrefnau arferol lle mae'n rhesymol i wneud hynny. Rhoddir ystyriaeth i'r canlyniad y mae'r myfyriwr yn ei geisio, cyfleoedd ar gyfer datrysiad cynnar, p'un a ellir defnyddio proses sengl i sefydlu'r ffeithiau a'u defnyddio fel sail i benderfyniadau o dan broses arall a sut i'w gwneud mor hawdd â phosib i'r myfyriwr. Bydd y myfyriwr yn cael ei ddiweddaru'n llawn o'r weithdrefn y mae'r gŵyn yn cael ei hymchwilio oddi tani, a bydd unrhyw amrywiad ar weithdrefn a chofnodion arferol yn cael eu cadw o pam y bu i broses wahanol gael ei dilyn.

15.2 Os, yn dilyn arweiniad gan y Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyriwr (neu berson enwebedig), y penderfynir bod gweithdrefn arall yn fwy addas ar gyfer delio gyda'r

materion a godwyd, yna bydd yr achos yn cael ei ystyried o dan y weithdrefn fwyaf priodol, a bydd y myfyriwr yn cael ei hysbysu fel ag y mae'n briodol.

16 Cwynion a wneir yn erbyn Aelodau o Staff

16.1 Bydd cwynion sy'n ymwneud â honiadau o gamymddwyn gan aelod o staff yn cael eu hymchwilio o dan y weithdrefn hon mewn perthynas â'r gwasanaeth mae myfyriwr wedi'i dderbyn gan y Brifysgol, a ph'un a yw'r gwasanaeth wedi disgyn yn is na'r safonau disgwyliedig. Bydd honiadau'n cael eu cymryd o ddifrif a'u hymchwilio mewn ffordd deg, yn gyflym a chydag ystyriaeth ddyledus i gyfrinachedd.

16.2 Lle mae cwyn yn erbyn aelod o staff yn cynnwys honiadau sy'n gyfystyr â chamymddwyn, bydd y Tîm Gwaith Achos Cwynion yn cynnal ymchwiliad llawn dan Weithdrefn Gwynion Myfyrwyr gydag arweiniad a chefnogaeth gan Adnoddau Dynol.

16.3 Os gwneir unrhyw gŵyn yn erbyn aelod o staff o dan y weithdrefn hon oherwydd camymddwyn, gall yr adran Adnoddau Dynol (mewn ymgynghoriad gyda'r tîm Cwynion Gwaith Achos) ystyried os oes angen unrhyw fesurau rhagofalus. Yn achos myfyrwyr, bydd y mesurau hyn yn cael eu rhoi mewn lle gan y tîm ymddygiad myfyriwr ac yn achos staff, bydd AD yn rhoi unrhyw gamau gweithredu rhagofalus angenrheidiol mewn lle yn unol â'r Rheolwr Llinell.

16.4 Os oes angen mesurau rhagofalus yn ystod yr ymchwiliad, bydd y rhain yn cael eu pennu a'u rhoi ar waith gan y timau perthnasol: y Tîm Ymddygiad Myfyriwr ar gyfer materion sy'n gysylltiedig gyda myfyrwyr, ac Adnoddau Dynol ar gyfer pryderon sy'n gysylltiedig gyda staff.

16.5 Os yw'r ymchwiliad yn dod i gasgliad bod y gŵyn yn cael ei chynnal a'i fod yn ymwneud â chamymddwyn gan staff, bydd y mater yn cael ei gyfeirio at Adnoddau Dynol i'w hystyried o dan Weithdrefn Disgyblu Staff y Brifysgol.

16.6 Bydd cyfrinachedd yn cael ei gadw drwy gydol y broses.

16.7 Mae'n bosib y bydd aelodau o staff y gwneir y cwynion amdanynt yn bryderus ynghylch y broses o wrando ar y gŵyn. Mae'r Brifysgol yn cydnabod bod ganddi ddyletswydd i sicrhau bod ei staff hefyd yn cael eu trin yn deg drwy gydol y broses, ac i'r perwyl hwnnw, bydd y gefnogaeth a'r wybodaeth ganlynol yn cael ei darparu:

- Mae gan aelodau o staff yr hawl i gael eu cefnogi gan eu rheolwr llinell drwy gydol y broses. Os yw'r rheolwr llinell hefyd yn gysylltiedig â'r gŵyn, yna bydd aelod hŷn o staff amgen yn cael ei enwebu er mwyn darparu'r gefnogaeth honno.
- Bydd aelodau o staff yn cael eu cynghori ar ddechrau'r Weithdrefn Gwynion, ynghylch natur y gŵyn.
- Bydd gan aelodau o staff yr hawl i gael eu cefnogi gan eu rheolwr llinell drwy gydol y broses.
- Bydd gan aelodau o staff yr un hawl â'r myfyriwr i gael mynediad at dystiolaeth ddogfennol a gyflwynwyd fel rhan o gŵyn o'r fath, neu er mwyn ei chefnogi.

16.8 Yn dilyn canlyniad i ymchwiliad y gyn y gŵyn, bydd y mater yn cael ei gyfeirio at Adnoddau Dynol i'w hystyried o dan y gweithdrefnau staff priodol, gan gynnwys y Weithdrefn Disgyblu Staff y Brifysgol lle mae'n gymwys.

17 Cwynion a wneir yn erbyn Aelodau o Staff

17.1 Lle gwneir cwyn yn erbyn aelod o staff sydd heb fod yn aelod o'r Brifysgol e.e. aelod o staff o ddarparwr lleoliad neu unigolyn a gyflogir drwy wasanaeth sydd wedi'i allanoli, bydd y Brifysgol yn gweithio gyda staff priodol y cyflogwr amgen er mwyn hwyluso ymchwilio i'r mater nei ei ddatrys, gan gymryd pob cam rhesymol i wneud hynny, os oes angen.

17.2 Bydd gofal yn cael ei gymryd er mwyn sicrhau bod y Rheoliadau Gwarchod Data Cyffredinol (neu unrhyw ddeddfwriaeth berthnasol eraill) yn cael eu cydymffurfio â hwy, gan sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei rhannu ar sail gyfrinachol, yn ôl yr angen yn unig.

17.3 Bydd y myfyriwr yn cael ei ddiweddaru ynghylch y gweithdrefnau sy'n cael eu rhoi ar waith, a'r cynnydd a wneir o fewn y cyfnod amser disgwyliedig.

18 Mynychu Cyfweliadau a Gwrandawiadau Panel

18.1 Os nad yw campws Wrecsam yn fan astudio arferol i'r myfyriwr a/neu bod y myfyriwr yn cael anawsterau i fynychu cyfweliadau neu wrandawiadau panel wyneb yn wyneb e.e. oherwydd anabledd neu gyfrifoldebau gofalu, gwneir trefniadau i'r myfyriwr gyfranogi drwy fideo gynadledda.

19 Hyfforddi, Monitro ac Adolygu

19.1 Darperir hyfforddiant i'r holl staff sy'n gysylltiedig â gweithredu'r weithdrefn.

19.2 Ymgymerir â monitro'r broses drwy recordio achosion unigol a pharatoi Adroddiad Blynyddol wedi'i anonymeiddio i'w ystyried gan Fwrdd Academaidd y Brifysgol neu bwyllgor priodol o'r Bwrdd Academaidd. Bydd yr adroddiad hwn yn dadansoddi data achos ac yn cynnwys argymhellion ar gyfer gwelliant, gan gynnwys adnabod cyfleoedd hyfforddi pellach.

19.3 Yn achos cwynion a ddatryswyd ar y cam ffurfiol neu adolygu, dylai unrhyw argymhellion sy'n deillio o gwynion myfyriwr neu a wneir gan y Swyddog Ymchwilio neu Banel Adolygu gael eu neilltuo i Ddeon y Gyfadran neu Bennaeth Gweithredol priodol er mwyn delio â hwy mewn modd priodol ac amserol. Bydd unrhyw argymhellion ar lefel rhaglen yn cael eu cynnwys yn yr Adroddiad Monitro Parhaus ar gyfer monitro a chwblhau. Bydd Deon y Gyfadran / Pennaeth Gweithredol yn gyfrifol am hysbysu'r Rheolwr Ansawdd ynghylch y gweithredoedd/datrysiadau hyn, a fydd yn cofnodi eu cynnydd er mwyn ei gynnwys yn yr adroddiad blynyddol. Bydd hyn yn sicrhau bod unrhyw enghreifftiau o arfer da neu wersi a ddysgwyd yn cael eu rhannu ar sail y Brifysgol gyfan.

19.4 Colegau partner a sefydliadau - fel agwedd bwysig o fonitro ansawdd dyfarniadau'r Brifysgol, disgwylir i golegau a sefydliadau partner ddarparu'r canlynol i'r Rheolwr Partneriaethau Ansawdd:

- Copi o Weithdrefn Gwynion y coleg/sefydliad partner a chynghori'r Brifysgol o unrhyw newidiadau dilynol a wneir iddi.
- Crynodeb blynyddol o unrhyw gwynion ffurfiol a dderbyniwyd gan fyfyrwyr sy'n astudio ar gyfer dyfarniadau'r Brifysgol, yn manylu ynghylch sut maent wedi cael eu delio â hwy drwy weithdrefn gwyno ffurfiol y coleg/sefydliad partner.

20 Camau Gweithdrefnol: Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr

20.1 Cyn i gŵyn fynd i mewn i'r Weithdrefn Gwynion Myfyrwyr, disgwylir i fyfyrwyr fod wedi ymgysylltu gyda mecanweithiau adborth y Brifysgol sydd ar gael iddynt e.e., system Cynrychiolaeth Myfyrwyr a Fforymau Llais y Myfyrwyr. Mae Undeb y Myfyrwyr hefyd yn darparu adnodd ar-lein er mwyn mynegi pryderon. Gellir cysylltu gydag Undeb y Myfyrwyr am gyngor ac arweiniad ar suadvice@wrexham.ac.uk.

20.2 Er mwyn gwneud cwyn ffurfiol, gofynnir i fyfyrwyr gwblhau ffurflen gwynion myfyriwr (ar gael o complaints@wrexham.ac.uk). Dylai ffurflenni sydd wedi'u cwblhau gael eu cyflwyno drwy complaints@wrexham.ac.uk **o fewn chwe mis i'r digwyddiad / weithred neu ddiffyg gweithredu** sy'n sail i'r gŵyn. Anogir myfyrwyr i gyflwyno cwynion cyn gynted â phosib, gan ei fod yn galluogi i ymchwiliad a datrysiad mwy effeithiol ddigwydd.

20.3 Rhaid darparu tystiolaeth gyda phob cwyn a gyflwynir fel rhan o'r gŵyn, a gall tystiolaeth o'r fath gynnwys manylebau rhaglenni, llawlyfr modiwl, llawlyfr rhaglen, e-byst, taflenni, cyhoeddiadau Moodle ac ati. Mae pryderon nad ydynt yn cael eu cefnogi gyda thystiolaeth briodol yn annhebygol o gael eu hystyried, oni bai y gellir darparu rheswm digonol dros y diffyg tystiolaeth.

20.4 Wedi i gŵyn gael ei chyflwyno, mae'n bosib y bydd angen i fyfyrwyr gyfarfod gyda'r Rheolwr Ansawdd er mwyn trafod yr achos(ion) pryder, y dystiolaeth gefnogol a'r deilliant/deilliannau y chwilir amdanynt. Bydd y Rheolwr Ansawdd yn penderfynu ar y cam mwyaf priodol y bydd y gŵyn yn cael ei derbyn i'r weithdrefn.

20.5 Os nad oes unrhyw ymgais flaenorol wedi'i gwneud gan y myfyriwr i ddatrys y gŵyn, bydd y myfyriwr yn cael ei gynghori yn y lle cyntaf i ddilyn y mater a godwyd, dan Gam 1 y weithdrefn (anfurfiol) gyda'r Adran Academaidd neu Weithredol berthnasol os pennir bod hynny'n briodol.

20.6 Ar bob cam o'r weithdrefn gwynion ffurfiol, gall achosion gael eu cyflwyno yn Gymraeg neu Saesneg. Os yw'r sawl sy'n gwneud y gŵyn yn bwriadu bod yn bresennol mewn cyfarfod, rhaid iddynt roi rhybudd ymlaen llaw o'u dewis iaith.

20.7 Yn ddibynnol ar gymhwysedd, bydd y Brifysgol yn ceisio datrys cwyn ar y cam cynharaf posib. Os yw'n amlwg o adolygiad cychwynnol bod y gŵyn yn un y gellir ei chyfiawnhau neu ei chyfiawnhau'n rhannol, mae'n bosib y gwneir ymgais i unioni pethau heb ymchwiliad llawn ac er mwyn cyflawni datrysiad ymarferol mewn modd amserol.

21 Cam 1 - Datrysiad Cynnar/Lleol ar lefel leol

21.1 Bydd y Rheolwr Ansawdd yn hwyluso datrysiad ar lefel lleol / cyfadran fel ag y mae'n briodol. Gall hyn olygu bod angen i'r myfyriwr gyfarfod gydag aelod priodol o staff gan y gyfadran neu'r adran weithredol. Mae'n bosib y bydd angen ymchwiliad pellach er mwyn sicrhau gwybodaeth ychwanegol cyn cyrraedd datrysiad.

21.2 Fel eithriad, os yw natur y gŵyn yn dynodi na fyddai'n bosib i'r Gyfadran neu'r Adran weithredu'n ddiduedd, gall y gŵyn gael ei thrin gan aelod amgen o staff hŷn gyda chymeradwyaeth Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyrwyr. Bydd y myfyriwr yn cael ei hysbysu o'r penderfyniad hwn yn ysgrifenedig.

21.3 Gall myfyrwyr gael eu cefnogi mewn cyfarfodydd Datrysiad Cynnar gan gynrychiolydd myfyriwr neu Gynghorydd Undeb y Myfyriwr os yw'n ofynnol. Gellir cael cefnogaeth neu gymorth ychwanegol yn ogystal gan y tîm Bywyd Myfyriwr a Champws. Bydd unrhyw geisiadau am addasiadau rhesymol hefyd yn cael eu hystyried.

21.4 Dylid gwneud pob ymdrech gan bob parti i ddod o hyd i ddatrysiad sy'n dderbyniol gan y naill ochr a'r llall i'r materion a godwyd. Mewn rhai achosion, mae'n bosib y gall eglurhad, deilliant amgen neu ymddiheuriad ddatrys y mater.

21.5 Fel arfer dylai'r aelod o staff sy'n delio gyda'r gŵyn ddarparu'r myfyriwr gydag ymateb ysgrifenedig i'r gŵyn **o fewn ugain diwrnod gwaith** ohoni'n cael ei chyflwyno. Fodd bynnag, mae'n bosib y bydd angen estyniad rhesymol i'r amserlen hon yn ystod cyfnodau o wyliau'r Brifysgol, pan fydd cwynion yn codi nifer o faterion cymhleth neu o ganlyniad i amgylchiadau y tu hwnt i reolaeth y Brifysgol, ac yn yr achos hwn caiff y myfyriwr ei ddiweddaru ynghylch y cynnydd.

21.6 Bydd yr ymateb ysgrifenedig yn manylu ar p'un a yw'r gŵyn wedi cael ei chynnal ai peidio a pha ddeilliant arfaethedig sy'n cael ei gynnig. Bydd yr ymateb hefyd yn manylu ar unrhyw wersi y gellir eu dysgu o'r mater(ion) a godwyd, gyda'r nod o wella profiad cyffredinol y myfyriwr.

21.7 Bydd cofnodion o'r holl gyfarfodydd a gynhaliwyd gyda'r myfyriwr a'r partïon eraill yn cael eu cadw, gan gynnwys dogfennaeth sy'n manylu ar y canlyniad arfaethedig ac ymatebion y myfyriwr, gan y gall y rhain fod yn angenrheidiol os yw'r myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon a'i fod angen i'r gŵyn gael ei delio â hi o dan Gam Ffurfiol y weithdrefn.

21.8 Os yw'r myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon gyda'r canlyniad ar y Cam Datrysiad Cynnar, byddant yn cael eu hysbysu o'u hawl i gyfeirio'r mater i'w ystyried ar y cam nesaf o'r weithdrefn, a'r dyddiad cau ar gyfer gwneud hynny.

22 Cam 2 - Cam Ffurfiol (Ymchwiliad)

22.1 Gall cwyn gan fyfyriwr gael ei derbyn yn uniongyrchol i Gam Ffurfiol o'r weithdrefn os yw'r materion a godwyd yn gymhleth ac angen ymchwiliad manwl, a bod angen casglu tystiolaeth

helaeth. Bydd Rheolwr Ansawdd angen cymeradwyo'r cam gweithredu hwn.

22.2 Os yw myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon gyda chanlyniad ar Gam 1 Cam Anffurfiol / Datrysiad Cynnar, yna dylent fanylu ar ba faterion ynghylch y gŵyn y maent yn parhau i fod yn anfodlon â hwy drwy ebostio complaints@wrexham.ac.uk **o fewn deg diwrnod gwaith** o gael eu hysbysu o ganlyniad Cam 1 Cam Anffurfiol / Datrysiad Cynnar o'r weithdrefn.

22.3 Dylai tystiolaeth gael ei darparu i gefnogi cais i symud y gŵyn yn ei blaen i Gam 2 Cam Ffurfiol a rhaid i'r canlyniad(au) a geisir gael eu hamlinellu'n eglur.

22.4 Bydd uwch swyddog Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyriwr yn adolygu cais i symud pryderon ymlaen i Gam 2 Cam Ffurfiol y Weithdrefn er mwyn sicrhau ei bod yn cydymffurfio gyda gofynion y Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr. Bydd y gwyn yn cael ei symud ymlaen i Gam 2, y Cam Ffurfiol o'r weithdrefn cyn belled ag y bo'r meini prawf canlynol yn cael eu bodloni:

22.5 Bod y gŵyn yn flaenorol wedi cael ei hystyried dan Gam 1, Cam Anffurfiol / Datrysiad Cynnar y weithdrefn; neu bod rhesymau eithriadol dros beidio â gwneud hynny wedi cael eu hadnabod.

22.6 Bod y cais wedi ei dderbyn **o fewn deg diwrnod gwaith** i hysbysu o'r canlyniad ar Gam 1 Cam Anffurfiol / Datrysiad Cynnar y weithdrefn. Nid yw'r terfyn amser hwn yn cael ei ymestyn ond mewn amgylchiadau eithriadol, y mae'n angenrheidiol darparu tystiolaeth ar ei gyfer, a bydd y cais am ymestyn i'r terfyn amser yn cael ei ystyried gan y Pennaeth Ansawdd neu berson a enwebir.

22.7 Bod tystiolaeth er mwyn cefnogi cais am symud cwyn yn ei blaen wedi cael ei darparu neu bod rheswm da dros ei hepgor wedi cael ei ddarparu:

- Bod y materion a godwyd a'r dystiolaeth a ddarparwyd yn awgrymu y byddai'n bosib i ganlyniad materol gwahanol gael ei gyflawni drwy ymchwilio i'r gŵyn ar Gam 2 Cam Ffurfiol y weithdrefn.

22.8 Nad yw'r gŵyn yn caei ei phennu i fod yn wamal, yn faleisus neu'n flinderus yn unol ag Adran 10 uchod.

22.9 Bod y gwyn yn cael ei symud ymlaen i Gam 2, y Cam Ffurfiol o'r weithdrefn os nad yw'r meini prawf canlynol yn cael eu bodloni. Bod y myfyriwr yn cael ei gynghori mewn modd priodol yn ysgrifenedig.

22.10 Os yw'r uwch swyddog Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyriwr yn pennu bod y cyfan / rhai o'r cwynion yn bodloni gofynion y Weithdrefn Gwynion, bydd yn cael ei derbyn i'r broses a'r holl derfynau amser a fanylir o fewn y weithdrefn hon wedi hynny yn gymwys o'r dyddiad derbyn y gŵyn swyddogol yn rhan o'r weithdrefn. Bydd y myfyriwr yn cael ei hysbysu o'r derbyniad hwn yn ysgrifenedig.

22.11 Os yw'r gŵyn yn cael ei derbyn i Gam 2 y Cam Ffurfiol o'r weithdrefn, bydd person enwebedig y Pennaeth Ansawdd yn penodi aelod academaidd neu weithredol o staff, sydd heb fod ynghlwm wrth y gwyn yn flaenorol er mwyn gweithredu fel Swyddog Ymchwilio. Bydd y

Swyddog Ymchwilio yn cael ei dynnu o bwll o staff hyfforddedig a phrofiadol.

22.12 Bydd yr ymchwilydd yn gweithio gyda'r Tîm Cwynion, a'r Partner AD/Cynghorydd AD er mwyn: cytuno ar gwmpas yr ymchwiliad; penderfynu pa dystiolaeth fydd yn cael ei chasglu, gan gynnwys pwy fydd yn cael ei gyfweld fel tyst posib; cytuno gyda chwmpas yr ymchwiliad; penderfynu pa dystiolaeth fydd yn cael ei chasglu, gan gynnwys pwy fydd yn cael ei gyfweld fel tyst posib

22.13 Mae'n bosib y bydd y Swyddog Ymchwilio yn cwrdd gyda phartïon perthnasol, gan gynnwys y myfyriwr, er mwyn sicrhau gwybodaeth bellach a bydd ganddynt fynediad at wybodaeth a ystyriwyd eisoes yn ystod Cam 1 / Cam Datrysiad Cynnar. Mae'n ofynnol i staff gwrdd gyda'r Swyddog Ymchwilio er mwyn cynorthwyo gyda'u hymholiadau yn ôl yr angen. Bydd aelod o'r tîm Ansawdd yn bresennol ym mhob cyfarfod a gynllunir gan y Swyddog Ymchwilio er mwyn cymryd nodiadau o'r cyfarfod.

22.14 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn gwneud pob ymdrech i ddirwyn yr ymchwiliad i ben **o fewn ugain diwrnod gwaith** i'r apwyntiad. Os nad yw hyn yn bosib, cynghorir y myfyriwr yn ysgrifenedig o'r rheswm dros yr oedi a'r dyddiad disgwyliedig ar gyfer cwblhau'r archwiliad.

22.15 Bydd adroddiad y Swyddog Ymchwilio yn cynnwys manylion ynghylch y fethodoleg a ddefnyddir i ymchwilio i'r gŵyn a bydd yn dod i un o'r casgliadau canlynol:

- Bod y gŵyn wedi cael ei chydnabod yn rhannol neu'n llawn ac yn yr achos hwnnw bydd datrysiad/canlyniad arfaethedig yn cael ei gynnig.

  NEU

- Nad yw'r gŵyn yn cael ei derbyn gan nad oedd unrhyw sail na thystiolaeth i'w chefnogi.

22.16 Pan nad yw'r gŵyn yn cael ei derbyn ond ei bod yn rhan o'r ymchwiliad, bydd cyfleoedd ar gyfer gweithredu arferion da yn cael eu hadnabod, a dylai'r materion hyn gael eu cynnwys yn yr adroddiad, ond dylid nodi nad yw'r awgrymiadau hyn ar gyfer gwelliannau yn dangos bod yna unrhyw fethiannau ar ran y Brifysgol ac nad yw wedi cael unrhyw draweffaith ymarferol ar brofiad y myfyriwr.

22.17 Pan mae'r gŵyn yn cael ei chydnabod yn llawn neu'n rhannol, bydd y Swyddog Ymchwilio yn adnabod y camau gweithredu adferol sy'n angenrheidiol er mwyn datrys y mater. Mae'r rhestr ganlynol yn darparu enghreifftiau o'r datrysiadau a allai fod yn briodol ond nid yw'n gynhwysfawr, ac mae'n bosib y defnyddir cyfuniad o opsiynau:

- Ymddiheuriad i gael ei gynnig.
- Gwelliannau neu newidiadau yn cael eu gwneud i gefnogi dysgu neu wasanaethau er mwyn gwella profiad y myfyriwr yn y dyfodol.
- Iawndal yn cael ei gynnig am gefnogaeth anaddas, dysgu neu wasanaethau.
- Iawndal yn cael ei gynnig am y gofid a'r anghyfleustra a allai fod wedi cael ei achosi.

- Cyfle i ddatrys / gwella arall priodol sydd wedi'i adnabod.

22.18 Pan, ym marn y Swyddog Ymchwilio, y gallai amgylchiadau'r sawl sy'n gwneud y gŵyn gael traweffaith ar asesu'r myfyriwr, bydd y mater yn cael ei gyfeirio at Gadeirydd y Bwrdd Asesu perthnasol i'w ystyried ymhellach o dan Weithdrefn Apeliadau Academaidd/ Adolygu Penderfyniadau'r Bwrdd Academaidd.

22.19 Pan fydd yr ymchwiliad yn gyflawn, bydd y Swyddog Ymchwilio yn anfon yr adroddiad at y Deon Cyfadran perthnasol neu'r Pennaeth Gweithrediadau a'r Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddu Myfyrwyr (neu'r sawl a enwebir ganddynt), ac yn y Partner Busnes AD priodol os yw'r gŵyn wedi bod mewn perthynas ag aelod o staff. Dylai'r adroddiad wneud argymhellion ar gyfer datrys y gŵyn, gan dynnu sylw at unrhyw newidiadau a argymhellir i brosesau er mwyn osgoi ailadrodd y sefyllfa a/neu er mwyn gwella profiad y myfyriwr.

22.20 Bydd y Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddu Myfyriwr (neu'r sawl a enwebir ganddynt) yn trafod yr adroddiad gyda'r Deon Cyfadran neu'r Pennaeth Gweithredol perthnasol er mwyn sicrhau bod pob agwedd ar y gŵyn wedi cael ei hymchwilion briodol ac er mwyn adolygu dichonolrwydd yr argymhellion arfaethedig a'u gweithrediad. Os yw'r argymhellion yn cynnwys iawndal ariannol, mae'n bosib y bydd hefyd yn angenrheidiol ymgynghori gyda'r Cyfarwyddwr Cyllid.

22.21 Os yw'r Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyriwr (neu'r sawl a enwebir ganddynt) yn pennu nad yw gŵyn wedi cael ei harchwilio'n llawn neu yn eu barn hwy bod y canfyddiadau neu'r argymhellion yn afresymol, bydd yr adroddiad yn cael ei ddychwelyd i'r Swyddog Ymchwilio am ystyriaeth bellach.

22.22 Pan mae'r Cyfarwyddwr Cynllunio Strategol a Gweinyddiaeth Myfyrwyr (neu'r sawl a enwebir ganddynt) yn fodlon gydag adroddiad y Swyddog Ymchwilio, byddant yn sicrhau bod llythyr canlyniad yn cael ei anfon at y myfyriwr ar ran y Swyddog Ymchwilio.

22.23 Os yw un neu fwy o'r seiliau y manylir arnynt yn Adran 23 isod yn cael eu bodloni, gall y myfyriwr wneud cais am adolygiad **o fewn deg diwrnod gwaith** i ddyddiad y llythyr canlyniad Cam Ffurfiol. Nid yw anfodlonrwydd gyda'r canlyniad neu'r datrysiad a gynigir ar y Cam Ffurfiol yn sail ddigonol i wneud cais am adolygiad.

22.24 Os nad oes gan y myfyriwr sail i ofyn am adolygiad o dan y weithdrefn hon neu os yw'n penderfynu peidio â dilyn y camau gweithredu yma, yna pennir bod gweithdrefnau mewnol wedi cael eu cwblhau.

23 Cam Adolygu

23.1 Bydd cais am adolygu ond yn cael ei dderbyn os yw un neu fwy o'r seiliau canlynol yn cael eu bodloni:

- Os oes anghysondeb ymarferol ar Gam Ffurfiol y weithdrefn sydd yn amlwg wedi effeithio ar y canlyniad.

- Os oes tystiolaeth nad yw pob un o'r ffeithiau perthnasol wedi cael eu hystyried yn ystod Ymchwiliad y Cam Ffurfiol.
- Os oes tystiolaeth newydd a allai effeithio ar ganlyniad y Cam Ffurfiol a bod achos da a rhesymol pam nad yw'r wybodaeth hon wedi'i darparu ar adeg ymchwiliad y Cam Ffurfiol.

23.2 Pan mae cwyn wedi cael ei harchwilio o dan weithdrefn sefydliad partner/coleg a bod y myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon, gall y myfyriwr gyfeirio'r gŵyn i'w hadolygu o dan y cam hwn o weithdrefn y Brifysgol, cyn belled ag y bo un o'r seiliau a ddatganwyd uchod yn cael eu cwrdd.

23.3 **O fewn deg diwrnod gwaith** i lythyr canlyniad y Cam Ffurfiol, dylai'r myfyriwr gwblhau Cam Adolygu'r Ffurflen Gwynion Myfyriwr a'i chyflwyno i complaints@wrexham.ac.uk gydag unrhyw dystiolaeth ysgrifenedig, yn rhoi manylion am y rhesymau dros y cais am adolygiad (gweler Gweithdrefn y Panel Adolygu).

24 Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA)

24.1 Mae Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA) yn rhedeg cynllun annibynnol er mwyn adolygu cwynion gan fyfyrwyr. Mae Prifysgol Wrecsam yn aelod o'r cynllun hwn. Os ydych yn anhapus gyda'r canlyniad, mae'n bosib y byddwch yn gallu gofyn i OIA adolygu eich cwyn. Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth ynghylch gwneud cwyn i'r OIA, beth y gellir edrych arno, a'r hyn na all ei ystyried, a beth ellir ei wneud er mwyn unioni pethau os oes rhywbeth wedi mynd o'i le yma: https://www.oiahe.org.uk/students/

24.2 Fel arfer rydych angen bod wedi cwblhau gweithdrefn y Brifysgol cyn i chi wneud cwyn i'r OIA. Bydd y Brifysgol yn anfon llythyr atoch chi o'r enw "Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau" pan rydych wedi cyrraedd diwedd eich prosesau ac nad oes unrhyw gamau pellach y gallwch eu cymryd yn fewnol. Os nad yw eich cwyn yn cael ei derbyn, bydd y Brifysgol yn eich darparu gyda Llythyr Cwblhau Gweithdrefn yn awtomatig. Os yw eich cwyn yn cael ei derbyn neu ei derbyn yn rhannol, gallwch ofyn am Lythyr Cwblhau Gweithdrefnau os ydych am gael un. Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth ynghylch Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau a phryd ddylech chi ddisgwyl derbyn un yma: https://www.oiahe.org.uk/providers/completion-of-procedures-letters/

25 Hygyrchedd

25.1 Mae Prifysgol Wrecsam yn ymdrechu i fod yn brifysgol gefnogol sy'n ystyriol o drawma o ran dyluniad a gweithrediad ein holl brosesau a gweithdrefnau. Os oes angen addasiadau arnoch er mwyn cael mynediad i'r weithdrefn hon, neu os oes gennych unrhyw sylwadau eraill i'w gwneud ynghylch hygyrchedd, geiriad neu unrhyw ran o'r weithdrefn hon, cofiwch anfon e-bost atom drwy ASK@Wrexham.ac.uk.