

Gweithdrefn Gwyno Allanol

1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae Prifysgol Cymru Y Drindod Dewi Sant yn croesawu adborth adeiladol ar ei gweithgareddau, boed hynny'n adborth cadarnhaol neu negyddol, ac mae'n cydnabod y gallai pobl neu sefydliadau allanol i'r Brifysgol deimlo, o bryd i'w gilydd, nad yw'r Brifysgol, ei staff neu'i myfyrwyr wedi cwrdd â'u disgwyliadau.
- 1.2 Mae'r Brifysgol yn croesawu adborth yn y Gymraeg neu'r Saesneg a bydd yn ymateb i'r adborth hwnnw yn newis iaith yr unigolyn.

2. Egwyddorion

- 2.1 Yr egwyddorion sydd wrth wraidd y weithdrefn hon yw y bydd y Brifysgol yn:
 - ystyried cwynion allanol yn ddiuedd ac yn broffesiynol o fewn amserlen resymol;
 - annog cymodi anffurfiol lle bo modd;
 - rhoi ystyriaeth deg a llawn i gwynion a wneir yn ddiwyll;
 - parchu preifatrwydd achwynyddion gan ddatgelu'n unig y wybodaeth sy'n angenrheidiol er mwyn prosesu'r gŵyn.

3. Cwmpas

- 3.1 Gall y weithdrefn gael ei defnyddio gan unrhyw un allanol i'r Brifysgol sydd wedi'i effeithio gan weithgareddau'r Brifysgol, ac eithrio os yw'r mater a godwyd yn perthyn i un o'r categorïau a restrir yn 3.2 isod.
- 3.2 Nid yw'r weithdrefn yn ymestyn i:
 - Faterion adnoddau dynol megis penodiadau staff, cyflog neu ddisgyblaeth, lle mae gweithdrefnau ar wahân yn bodoli.
 - Cwynion gan neu yn ymwneud ag aelodau staff y Brifysgol, lle mae gweithdrefnau ar wahân yn bodoli.
 - Rhyddhau gwybodaeth dan y Ddeddf Diogelu Data, Deddf Rhyddid Gwybodaeth a/neu'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol, lle mae gweithdrefnau ar wahân yn bodoli.
 - Cwynion yn ymwneud â chydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, lle mae gweithdrefnau ar wahân yn bodoli.
 - Cwynion gan fyfyrwyr cofrestredig neu gyn-fyfyrwyr y Brifysgol, gan gynnwys y myfyrwyr hynny sydd wedi'u cofrestru mewn sefydliadau eraill ar raglenni a ryddfrefiniwyd neu a ddilyswyd gan y Brifysgol, neu gan ymgeiswyr i'w derbyn yn fyfyrwyr, lle mae gweithdrefnau ar wahân yn bodoli.
 - Cwynion gan rieni, gwarcheidwaid, neu berthnasau neu ffrindiau eraill ar ran myfyrwyr cofrestredig y Brifysgol.
 - Cwynion am Undeb y Myfyrwyr neu ei weithdrefnau, lle mae gweithdrefnau ar wahân yn bodoli.
 - Contractau, hawliadau yswiriant a thrafodiadau masnachol ac ariannol eraill.

- 3.3 Ceidw'r Brifysgol ei hawliau i beidio ag ymchwilio neu gymryd unrhyw gamau mewn perthynas â chwyn a dderbyniwyd yn ddiennw neu ar ran achwynydd diennw drwy drydydd parti.
- 3.4 Bydd y Brifysgol yn ystyried cwynion a wneir yn ddiidwyll a cheidw'r hawl i wrthod ystyried unrhyw gwynion y tybia sy'n ddisylwedd, blinderus, difenwol, dilornus a/neu wedi'u cymell gan falais, neu i gychwyn gohebiaeth barhaus ynghylch cwynion o'r fath, a cheidw ei hawliau i gymryd unrhyw gamau pellach yr ystyria sy'n briodol mewn perthynas â chwynion o'r fath.
- 3.5 Os bydd y Brifysgol yn derbyn cwyn gan grŵp, neu gwyn gan aelod o grŵp, yna mae'n ofynnol gan y Brifysgol bod un person yn cael ei benodi i weithredu fel gohebydd a llefarydd ar gyfer y grŵp hwnnw i ddibenion y weithdrefn hon.
- 3.6 Mae deddfwriaeth Diogelu Data'n rhwystro'r Brifysgol rhag ymdrin â chwynion a wneir gan drydydd parti, oni bai bod y person sy'n dymuno i'r gwyn gael ei gwneud yn y modd yma wedi rhoi caniatâd clir.

4. Datrysiaid Anffurfiol

- 4.1 Fel arfer gellir datrys cwynion yn gyflym ac yn foddhaol yn anffurfiol. Os oes modd, dylech gysylltu â'r aelod staff sy'n ymwneud yn fwyaf uniongyrchol â'r sefyllfa, gyda'r bwriad o ddatrys y materion yn anffurfiol. Dylid cysylltu fel hyn cyn gynted ag y bo modd ac o fewn 20 niwrnod gwaith wedi i'r sefyllfa godi. Mae cyngor ynghylch yr aelod priodol o staff i gysylltu ag ef ar gael o Swyddfa'r Is-Ganghellor.

5. Gwneud cwyn ffurfiol

- 5.1 I wneud cwyn ffurfiol mae'n rhaid i chi:
 - Lle bo'n briodol, fod wedi ceisio datrys y mater yn anffurfiol (gweler 4.1) trwy fynd at yr unigolyn sy'n uniongyrchol gyfrifol am eich maes pryder, a bod gennych reswm da dros ystyried nad yw'r mater wedi'i ddatrys yn foddhaol.
 - Cwblhau'r Ffurflen Gwyno Allanol (Atodiad 1) a'i chyflwyno o fewn 30 diwrnod gwaith wedi i'r sefyllfa godi.
- 5.2 Bydd Swyddfa'r Is-Ganghellor yn cydnabod derbyn eich ffurflen fel arfer o fewn pum niwrnod gwaith, a bydd yn trefnu i'ch cwyn gael ei harchwilio gan swyddog priodol o'r Brifysgol.
- 5.3 Mae'r swyddog a benodir i ymchwilio i'ch cwyn yn gyfrifol am bennu'r gweithredoedd sydd eu hangen i ymchwilio i'r gwyn a dod i gasgliad boddhaol. Gall y gweithredoedd hyn gynnwys cwrdd â'r partïon sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'r mater, neu beidio. Bydd ef/hi'n darparu ymateb ysgrifenedig llawn i'ch cwyn, fel arfer o fewn 20 niwrnod gwaith. Os na ellir cwblhau'r ymchwiliad o fewn yr amser hwnnw am reswm da (megis oherwydd nad yw'r staff ar gael, neu oherwydd bod y mater yn gymhleth), fe gewch amserlen ddiwygiedig.

6. Adolygiad Terfynol



- 6.1 Os ydych yn anfodlon â'r ymateb ysgrifenedig i'ch cwyn ffurfiol, gallwch ofyn i'r mater gael ei gyfeirio at aelod o Uwch Gyfarwyddiaeth y Brifysgol gan ddefnyddio'r Ffurflen Adolygu Terfynol (Atodiad 2).
- 6.2 Bydd Swyddfa'r Is-Ganghellor yn cydnabod derbyn eich ffurflen fel arfer o fewn pum niwrnod gwaith, a bydd yn trefnu i ganlyniad eich cwyn gael ei adolygu gan yr aelod priodol o'r Uwch Gyfarwyddiaeth.
- 6.3 Mae'r aelod o'r Uwch Gyfarwyddiaeth yn gyfrifol am benderfynu a oedd canlyniad y gŵyn yn gadarn. Darperir ei gasgliadau ef/hi yn ysgrifenedig, fel arfer o fewn 20 niwrnod gwaith. Os na ellir cwblhau'r adolygiad o fewn yr amser hwnnw am reswm da (megis oherwydd nad yw'r staff ar gael, neu oherwydd bod y mater yn gymhleth), fe gewch amserlen ddiwygiedig.
- 6.4 Mae penderfyniad yr aelod o'r Uwch Gyfarwyddiaeth yn derfynol ac ni fydd llwybr adolygu pellach yn y Brifysgol.

7. Monitro cwynion

- 7.1 Mae Cyngor y Brifysgol, trwy ei Bwyllgor Enwebiadau a Llywodraethu, yn monitro natur ac amllder cwynion am y Brifysgol a wneir gan bartïon allanol.

MAE'R WEITHDREFN HON HEFYD AR GAEL YN SAESNEG

Sarah Clark
Pro Is-Ganghellor Cysylltiol (Corfforaethol ac Ansawdd)
Mawrth 2018