University of South Wales
Prifysgol De Cymru

# GWEITHDREFN CWYNION MYFYRWYR 2026/2027

| **Teitl**: Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fersiwn** | **Dyddiad Cyhoeddi** | **Disgrifiad Adolygu** | **Awdur** | **Cymeradwywyd gan a Dyddiad** | **Dyddiad Adolygu Nesaf** |
| 1.0 | Medi 2019 | Rhifyn Cyntaf | Siobhan Coakley | Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd 4 Awst 2019 | Mehefin 2020 |
| 2.0 | Medi 2020 | Ail rifyn | Siobhan Coakley | Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd 3 Mehefin 2020 | Mehefin 2021 |
| 3.0 | Medi 2021 | Trydydd rhifyn | Gwenllian Jones | Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/ Bwrdd Academaidd 19 Mai 2021 a Gorffennaf 2021 | Mehefin 2022 |
| 4.0 | Medi 2022 | Pedwerydd Rhifyn | Siobhan Coakley | Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd | Mehefin 2023 |
| 5.0 | Medi 2023 | Pumed Rhifyn | Siobhan Coakley | Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd | Mehefin 2024 |
| 6.0 | Medi 2024 | Chweched Rhifyn | Siobhan Coakley | Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd | Mehefin 2025 |
| 7.0 | Medi 2025 | Seithfed Rhifyn | Louise Neate/ Niamh Križan | Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd 25 Mehefin 2025 | Mehefin 2026 |
| 8.0 | Medi 2026 | Wythfed Rhifyn | Louise Neate/ Niamh Križan | Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd 24 Mehefin 2026 | Mehefin 2027 |

# CYNNWYS

**ADRAN UN:** CYNGOR A CYMORTH I FYFYRWYR .................... 2

**ADRAN DAU:** GWEITHDREFN AR GYFER CAM 1 – DATRYSIAD CYNNAR .................... 3

**ADRAN TRI:** GWEITHDREFN AR GYFER CAM 2 – YMCHWILIAD FFURFIOL .................... 3

**ADRAN PEDWAR:** GWEITHDREFN AR GYFER CAM 3 – CAIS AM ADOLYGIAD .................... 4

Egwyddorion Cyffredinol .................... 4

Seiliau ar gyfer adolygiad .................... 4

Ystyried cymhwysedd am adolygiad .................... 5

Ystyried y cais am adolygiad .................... 5

**ADRAN PUMP:** CYFLWYNO CWYN I SEFYDLIAD ALLANOL .................... 6

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol dros Addysg Uwch .................... 6

Y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol .................... 6

Medr (Y Comisiwn am Addysg Drydyddol ac Ymchwil) .................... 6

Lwfansau Myfyrwyr Anabl (DSA) .................... 6

## ADRAN UN: CYNGOR A CHYMORTH I FYFYRWYR

1.1 Mae'r Brifysgol wedi ymrwymo i ddiogelu lles emosiynol, meddyliol a chorfforol pawb dan sylw yn ystod gweithredu ei Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr. Mae cyngor a chymorth ar gael gan y canlynol:
Undeb y Myfyrwyr - - https://www.uswsu.com/
Gwasanaethau Lles y Brifysgol - Llesiant Meddyliol - Prifysgol De Cymru
Y Gaplaniaeth - Y Gaplaniaeth - Prifysgol De Cymru

1.2 Mae'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn darparu canllawiau awdurdodol, ffurfiol ar gymhwyso a gweithredu'r Rheoliadau a Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr.

1.3 Caniateir i fyfyriwr i ddod â pherson cymorth i unrhyw drafodaethau neu gyfarfodydd; er enghraifft cynrychiolydd o Undeb y Myfyrwyr neu ffrind. Os hoffai'r myfyriwr i'r berson cymorth i fynychu'r cyfarfod gyda nhw, rhaid i'r myfyriwr hysbysu'r Brifysgol o enw, statws, a manylion cyswllt y person o leiaf 48 awr o flaen llaw.

1.4 Mae'r Pennaeth Gwaith Achos Myfyriwr (neu enwebai) yn cadw'r hawl i wrthod cais i unigolyn cymorth fod yn bresennol os penderfynir bod achos o wrthdaro buddiannau yn gysylltiedig â'r unigolyn a enwebwyd. Yn yr achos hwn, bydd y myfyriwr yn cael cyfle i enwebu unigolyn cymorth gwahanol.

1.5 Rôl person cymorth yw bod yno i'r myfyriwr yn ystod y cyfarfod fel presenoldeb cefnogol. Nid eu rôl nhw yw i gynrychioli'r myfyriwr, eirioli ar ran y myfyriwr neu siarad ar eu rhan, oni bai bod cais yn cael ei wneud yn ysgrifenedig i'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr a chytunir ar hyn gan Bennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) fel addasiad rhesymol. Fel arfer, ni all myfyriwr danfon person arall i'r cyfarfod ar eu rhan oni bai bod y Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr (neu'r enwebai) yn cytuno ar hyn yn eithriadol.

1.6 Nid yw gweithdrefnau Prifysgol De Cymru yn gyfreithiol eu natur, er bod myfyriwr yn gallu ceisio cyngor rhagarweiniol, heb ragfarn. O ganlyniad, ni ddylai fod angen i fyfyrwyr gael cymorth cyfreithiol na chynrychiolaeth mewn perthynas â'r Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr. Fodd bynnag, os hoffir y fyfyrwyr gael eu gefnogi/cynrychioli, rhaid iddynt wneud cais am ganiatâd yn ysgrifenedig i'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr (studentcasework@southwales.ac.uk). I gael arweiniad ar ofyn am gynrychiolaeth gyfreithlon, cyfeiriwch at y Weithdrefn ar gyfer Ceisiadau am Gynrychiolaeth Gyfreithiol.

1.7 Os yw'r Brifysgol yn derbyn camau cyfreithiol ffurfiol, gan gynnwys gohebiaeth cyn gweithredu gan gyfreithiwr ar ran myfyriwr, efallai y bydd yn rhoi'r gorau i weithredu o dan y weithdrefn hon, cynghori yswirwyr a phenodi cynrychiolwyr cyfreithiol (fel y bo'n briodol) i ymateb i'r achos cyfreithiol.

1.8 Lle nodir bod angen ystyried cwyn yn gyflym, er enghraifft pan fydd cynnydd neu oedi yn effeithio ar hiechyd y fyfyrwyr, bydd y Brifysgol yn sicrhau bod hyn yn cael ei amlygu i'r Swyddog Ymchwilio.

1.9 Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn hwyluso cynhadledd achos gyda Gwasanaeth Anabledd y Brifysgol lle nodir yr angen am addasiadau rhesymol i'r Weithdrefn. Bydd myfyrwyr yn cael cyfle i fynychu'r cyfarfod hwn i wneud unrhyw geisiadau penodol am addasiadau.

## ADRAN DAU: GWEITHDREFN AR GYFER CAM 1 - DATRYSIAD CYNNAR

2.1 Os oes bryder am agwedd gan fyfyriwr am ei profiad yn y Brifysgol, rhaid iddynt geisio ei datrys fel arfer ar gam gynnar.

2.2 Pan yn bosib, dylai myfyriwr godi pryderon yn uniongyrchol gyda'r person sy'n gyfrifol. Efallai caiff ei cyfeirio wedyn at aelod arall o staff mwy priodol, yn dibynnu ar natur y pryder a godwyd.

2.3 Os nad yw’r pryder wedi’i ddatrys i foddhad y myfyriwr, gallent ofyn i'r gŵyn gael ei ymchwilio’n ffurfiol.

2.4 Os, ar ôl derbyn cwyn myfyriwr, mae'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn asesu y gallai fod cyfle o hyd i ddatrysiad anffurfiol, gallent trin y cwyn yn unol â hynny cyn symud ymlaen i'r cam ffurfiol.

2.5 Gallai fod rhai cwynion ble nad yw’n addas ceisio delio a nhw yn anffurfiol. Dylid cysylltu â'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr i gael cyngor ar achosion o'r fath. Y Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) fydd yn gneud y penderfyniad terfynol ar unrhyw geisiadau am fynediad uniongyrchol i'r cam ymchwilio ffurfiol.

2.6 Os mae’r myfyriwr wedi cael y canlyniad maent yn ei ffafrio yn y cam datrysiad cynnar, ac o ganlyniad byddai diffyg pwrpas i ymchwiliad ffurfiol, mae’r Brifysgol yn cadw'r hawl i farnu bod unrhyw gŵyn ffurfiol ddilynol ar yr un materion yn rhai annerbyniadwy.

## ADRAN TRI: GWEITHDREFN AR GYFER CAM 2 - YMCHWILIAD FFURFIOL

3.1 I wneud cwyn ffurfiol, dylid myfyriwr lenwi'r Ffurflen Gwyno (a geir ar wefan y Brifysgol trwy https://registry.southwales.ac.uk/academic-registry/rheoliadau-myfyrwyr/cwynion-myfyrwyr/) a'i chyflwyno i'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr, gyda tystiolaeth ategol briodol.

3.2 Mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i gynnal proses symlach ar gyfer cwynion, lle mae nifer fawr o fyfyrwyr yn nodi mater. Mewn achosion o'r fath, efallai na fydd y weithdrefn lawn yn cael ei dilyn, ond bydd y sawl sy’n cwyno yn derbyn llythyr Cwblhau Gweithdrefnau sy'n cynnwys ymateb terfynol y Brifysgol, a fydd yn eu galluogi i fynd i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol os ydynt yn parhau i fod yn anfodlon (gweler Adran 5.1-5.2).

3.3 Bydd y cwyn yn cael ei hadolygu i sicrhau ei bod yn amserol ac yn cynnwys tystiolaeth briodol. Yna caiff ei drosglwyddo i un o Swyddogion Ymchwilio’r Brifysgol; na fydd wedi ymwneud â’r achos hyn o'r blaen ac fel arfer bydd yn annibynnol ar y maes pwnc. Fodd bynnag, cydnabyddir y gall fod angen rhywfaint o arbenigedd pwnc o bryd i'w gilydd wrth gynnal ymchwiliadau. Yn yr achos yma, y Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol ar benodiad y Swyddog Ymchwilio.

3.4 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn ceisio ymchwilio i'r cwyn o fewn 40 diwrnod gwaith. Bydd yr adroddiad terfynol yn cael ei ddarparu i’r myfyriwr o fewn 10 diwrnod gwaith ychwanegol. Lle mae cymhlethdodau'r achos a'r angen i gysylltu ag ystod o unigolion yn ystod yr ymchwiliad yn ei gwneud yn anodd, bydd y myfyriwr yn cael gwybod am gynnydd a'r rheswm dros unrhyw oedi.

3.5 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn casglu tystiolaeth a gwybodaeth berthnasol drwy ba bynnag ddull sydd fwyaf cymesur i'r achos. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn cwrdd â'r myfyriwr i drafod ei cwyn. Mae'r hawl gan y myfyriwr i gael ei cefnogi gan berson cymorth mewn unrhyw gyfarfod (gweler Cyngor a Chymorth i Fyfyrwyr).

3.6 Bydd yn gofyn i'r myfyriwr i gytuno ar Restr Wirio o Faterion, a fydd yn sail i'r ymchwiliad, erbyn dyddiad cau penodol. Bydd unrhyw ddiwygiadau neu ychwanegiadau arfaethedig i'r Rhestr Wirio ar ôl y dyddiad cau a bennwyd yn cael eu hystyried yn ôl disgresiwn y Swyddog Ymchwilio.

3.7 Er tegwch, pan fo unigolyn yn destun cwyn, neu'n gyfrifol am y gwasanaeth y cwynwyd amdano, byddant yn cael eu gwahodd i wneud sylwadau ar y gŵyn. Bydd y Swyddog Ymchwilio hefyd yn cwrdd/gohebu ag unrhyw aelodau perthnasol o staff a thystion i drafod y gŵyn o'u safbwynt nhw. Mae gan unrhyw aelod o staff sy'n cael ei wahodd i gyfarfod o dan y Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr yr hawl i gael ei gefnogi gan gydweithiwr neu gynrychiolydd undeb llafur.

3.8 Yn ystod yr ymchwiliad, bydd y Swyddog Ymchwilio yn ystyried a ellir datrys y gŵyn heb fod angen cwblhau'r cam ffurfiol, gyda cytundeb y myfyriwr.

3.9 Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad, bydd y Swyddog Ymchwilio yn paratoi adroddiad ac yn ei gyflwyno i Ddeon y Gyfadran/Pennaeth Adran[1] (neu enwebai) (a chynrychiolydd cyflogwyr yn achos unigolion sydd wedi'u cofrestru fel prentis). Bydd Deon y Gyfadran/Pennaeth Adran (a chynrychiolydd cyflogwyr yn achos unigolion sydd wedi'u cofrestru fel prentis) yn darparu ymateb cyn cyflwyno'r adroddiad terfynol i'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr.

3.10 Os yw'r canlyniad yn cynnwys cynnig o ariannol/iawndal, bydd y Swyddog Ymchwilio yn sicrhau bod y gyfadran/adran yn gwybod am hyn. Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn cael caniatâd y Tîm Gweithredo pan fo angen. Bydd hyn yn cael ei wneud cyn hysbysu'r myfyriwr am ganlyniad y cwyn.

3.11 Gofynnir i'r myfyriwr gadarnhau o fewn mis p'un ai yn derbyn y canlyniad.

## ADRAN PEDWAR: GWEITHDREFN AR GYFER CAM 3 - CAIS AM ADOLYGIAD

### Egwyddorion cyffredinol

4.1 Efallai y bydd myfyriwr yn gymwys i ofyn am adolygiad os maent yn credu bod gennym sail resymol i ystyried nad yw ei cwyn wedi'i hystyried yn ddigonol ar ôl derbyn y canlyniad.

4.2 Rhaid i myfyriwr gyflwyno ei cais am adolygiad yn llawn, ar y ffurflen briodol, o fewn mis o ganlyniad ei cwyn. Bydd ceisiadau hwyr am adolygiad yn cael eu gwrthod oni bai bod rheswm da dros yr hwyr yn cael ei ddarparu (gyda thystiolaeth, os gofynnir am yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr).

4.3 Rhaid i gais am adolygiadau gael ei ategu gan dystiolaeth briodol.

### Seiliau ar gyfer adolygiad

4.4 Dim ond am y rhesymau canlynol y gellir ystyried cwyn adeg adolygiad:

[1] Mae hyn yn golygu aelod uwch o staff o adran gwasanaethau proffesiynol; er enghraifft, Cyfarwyddwr Gwasanaeth, Ysgrifennydd y Brifysgol ac ati

a) *Ni ddilynwyd y weithdrefn ffurfiol ac effeithiodd hyn yn sylweddol ar y canlyniad.*

b) *Roedd materion penodol o'r gŵyn a godwyd yn y cam ffurfiol ac na chawsant eu hystyried. DS. Ni fydd materion newydd a gyflwynir ar hyn o bryd yn sail gymwys i'w hadolygu.*

c) *Mae gennych dystiolaeth materol newydd nad oeddech chi'n gallu, am resymau dilys, ei ddarparu yn gynharach yn y broses.*

d) *Gallwch ddangos bod y penderfyniad yn afresymol neu'n anghymesur ag amgylchiadau'r achos.*

**Ystyried cymhwysedd am adolygiad**

4.5 Bu'r myfyriwr yn cael ei hysbysu o fewn pum diwrnod gwaith a yw'r achos yn gymwys i'w ystyried; hynny yw:

a) *Rydych wedi dangos achos dadleuol o dan un neu fwy o'r seiliau a nodir o dan 4.4.*

b) *Mae'r cais am adolygiad wedi'i gyflwyno o fewn mis i ganlyniad y gŵyn, neu gyda rheswm da dros fod yn hwyr (gyda thystiolaeth os gofynnir amdano).*

c) *Mae'r cais am adolygiad yn cael ei ategu gan dystiolaeth briodol.*

4.6 Os ystyrir nad yw'r cais yn bodloni'r meini prawf a amlinellir yn 4.5, rhoddir Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau i'r myfyriwr hefyd.

**Ystyried y cais am adolygiad**

4.7 Os ystyrir bod cais y myfyriwr yn bodloni'r meini prawf a amlinellir yn 4.5, bydd Uwch Swyddog/academydd a neilltuwyd gan Bennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) yn adolygu'r achos ac yn penderfynu a ddylid:

a) *cynnig newid yn y canlyniad.*

b) *cyfeirio'r gŵyn i'w hailymchwilio (yn yr achos hwn, bydd y gweithdrefnau a'r amserlenni safonol yn berthnasol).*

c) *cynnal y canfyddiadau gwreiddiol.*

4.8 Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn rhoi canlyniad yr adolygiad i'r myfyriwr o fewn pymtheg diwrnod gwaith i hysbysu iddynt bod yr achos yn gymwys i'w ystyried.

4.9 Os na chaiff cwyn ei chadarnhau yn y cam adolygu, bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn rhoi Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau i'r myfyriwr yn awtomatig.

4.10 Os yw cwyn yn cael ei chadarnhau (yn llawn neu'n rhannol) yn y cam adolygu, gall y myfyriwr ofyn am Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau o hyd. Rhaid gwneud y cais am lythyr Cwblhau Gweithdrefnau o fewn mis ar ôl hysbysu canlyniad yr adolygiad.

## ADRAN PUMP: CYFLWYNO CWYN I SEFYDLIAD ALLANOL

### Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol dros Addysg Uwch (OIA)

5.1 Os mae'r myfyriwr yn anhapus â chanlyniad ei cais am adolygiad o dan Weithdrefnau'r Brifysgol; ar ôl i Lythyr Cwblhau Gweithdrefnau'r Brifysgol gael ei hanfon, gallent nhw gyflwyno cwyn i'r OIA.

5.2 Gellir cael manylion yr OIA a'r wybodaeth berthnasol mewn perthynas â'r Cynllun drwy Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch - OIAHE Gellir cael gwybodaeth a chyngor pellach gan yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr.

### Y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol

5.3 Yn dilyn cwyn am gyngor ar ddyled neu gwnsela ar ddyled a ddarparwyd gan y Brifysgol, bydd y myfyriwr yn cael ei hysbysu am ei hawl i ofyn am adolygiad o'i achos gan y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol (http://www.financial-ombudsman.org.uk/) os ydynt yn parhau'n anfodlon â chanlyniad y gweithdrefnau mewnol.

### Medr (Y Comisiwn am Addysg Drydyddol ac Ymchwil)

5.4 Medr yw'r corff rheoleiddio ar gyfer darpariaeth addysg uwch yng Nghymru. Mewn rhai amgylchiadau, gall myfyrwyr wneud cwyn i Medr. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth ar y dudalen ganlynol: Medr - Y Comisiwn am Addysg Drydyddol ac Ymchwil

### Lwfansau Myfyrwyr Anabl (DSA)

5.5 Dylid cyfeirio cwynion am lwfansau myfyrwyr anabl (DSA) at yr awdurdod cyllido perthnasol neu at y cyflenwr DSA perthnasol (e.e. Canolfan Asesu Anghenion, cyflenwr Technoleg Gynorthwyol neu ddarparwr Cymorth Anfeddygol). Mae rhagor o wybodaeth am Weithdrefn Gwynion y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr ar gael yma: Gweithdrefn gwyno - Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr - GOV.UK (www.gov.uk)