Cwestiynau Cyffredin – Gweithdrefn Gwyno i Fyfyrwyr

Mae'r daflen hon yn ateb cwestiynau cyffredin am Weithdrefn Cwynion y Brifysgol.
Mae'r weithdrefn lawn ar gael gan y Gwasanaethau Addysg neu ar-lein yn: https://myuni.swansea.ac.uk/cy/bywyd-academaidd/rheoliadau-academaidd/ymddygiad-a-chwynion/y-weithdrefn-gwyno/

Os oes gennych unrhyw gwestiynau eraill am y Weithdrefn Cwynion, e-bostiwch: studentcases@abertawe.ac.uk

Mae Prifysgol Abertawe'n ymrwymedig i sicrhau profiad addysgol o ansawdd uchel i fyfyrwyr. Fodd bynnag, gall fod adegau pan fydd myfyrwyr yn teimlo nad ydynt wedi derbyn addysg o'r ansawdd neu wasanaeth o'r safon y gellid ei disgwyl o fewn rheswm.

Os oes gennych broblem yn ystod eich amser yn y Brifysgol, rhowch wybod i ni. Drwy wneud hynny, byddwch yn ein helpu i wella'n gwasanaethau i chi ac i fyfyrwyr eraill.

Pwy sy'n gallu cwyno dan y weithdrefn hon?

Gellir defnyddio'r Weithdrefn Gwyno os ydych wedi cofrestru fel myfyriwr ac mae gennych gŵyn am eich rhaglen astudio neu ymchwil, neu os ydych yn anfodlon ar unrhyw wasanaeth cysylltiedig y mae'r Brifysgol yn ei ddarparu.

Gallwch ddefnyddio'r Weithdrefn Gwyno hefyd os ydych yn gyn-fyfyriwr Prifysgol Abertawe sydd wedi tynnu'n ôl o'ch rhaglen, neu wedi ei chwblhau, ar yr amod eich bod yn gwneud eich cwyn o fewn 3 mis i dynnu'n ôl/gwblhau'ch rhaglen, neu o fewn 3 mis i'r digwyddiad(au) sy'n sail i'r gŵyn - pa ddyddiad bynnag sydd gyntaf.

Yn fras, gellir defnyddio'r weithdrefn ar gyfer pob cwyn gan fyfyriwr ac eithrio materion sy'n destun eu gweithdrefnau eu hunain (er enghraifft: cwynion ynghylch aflonyddu/bwlio; pryderon/apeliadau yn erbyn penderfyniadau ar asesu a dilyniant). Nid yw'r weithdrefn hon yn gymwys i gwynion dienw - mae gwybodaeth ar gael am gwynion dienw yn Adran 5.5. y Weithdrefn Cwynion.

Pryd dylwn i Gwyno?

Dylid cyflwyno cwynion cyn gynted â phosib, oherwydd gallai oedi hir gyfyngu ar y ffordd y gallwn ymchwilio i'ch cwyn neu ar ein gallu i unioni pethau. Fel arfer, ni fydd y Brifysgol yn ystyried cwyn sy'n cael ei chyflwyno mwy na 3 mis ar ôl yr achos sydd wedi arwain at y gŵyn.

Â phwy gallaf gysylltu os oes angen cyngor neu gymorth arnaf?

Mae Canolfan Gyngor Undeb y Myfyrwyr ar gael i roi cymorth a chyngor cyfrinachol i fyfyrwyr ynghylch cwynion ac mae'r gwasanaeth yn rhad ac am ddim i fyfyrwyr. Gallwch gysylltu â'r Ganolfan Gyngor drwy e-bostio: advice@swansea-union.co.uk.

Gallwch gysylltu â'r Gwasanaethau Addysg hefyd am gyngor ynghylch y Weithdrefn Cwynion [gweler uchod].

Fydd pawb yn gwybod am fy nghwyn?

Na fydd. Gall achwynwyr a'r rhai sy'n destun cwynion ddisgwyl i gwynion gael eu trin mewn modd cyfrinachol ac i'w preifatrwydd gael ei barchu. Fodd bynnag, fel arfer caiff y gŵyn ei chopïo i'r unigolyn sy'n destun y gŵyn, er mwyn iddo gael cyfle i ymateb fel rhan o'r broses ymchwilio.

Sut gallaf i wneud cwyn? Beth yw'r weithdrefn?

Cam 1 – Datrysiad Anffurfiol

Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yn hawdd ac yn gyflym drwy eu codi'n anffurfiol gyda'r unigolyn/unigolion perthnasol pan ddaw'r broblem i'r amlwg yn y lle cyntaf.

Fel rheol, rhaid codi cwynion anffurfiol (Cam 1) o fewn 3 mis i ddyddiad y digwyddiad(au) a oedd yn sail i'r gŵyn.

Os oes modd, dylech drafod eich cwyn yn gyntaf â'r unigolyn sy'n destun y gŵyn. Neu, efallai yr hoffech drafod eich cwyn â Phennaeth eich Adran, Cyfarwyddwr eich Rhaglen neu'ch Tiwtor Personol. Mae'n bosib y bydd rhai materion cyffredinol yn addas i'w trafod ym Mhwyllgor Ymgynghorol Staff a Myfyrwyr eich Ysgol.

Gall Canolfan Gyngor Undeb y Myfyrwyr eich helpu i godi'ch cwyn yn anffurfiol.

Cam 2 - Cwyn Ysgrifenedig Ffurfiol i Bennaeth yr Ysgol/yr Adran Weinyddol (drwy'r Gwasanaethau Addysg)

Os na allwch ddatrys eich pryderon yn anffurfiol, neu os teimlwch na allwch fynd at yr unigolyn/unigolion perthnasol yn uniongyrchol, dylech gyflwyno cwyn ysgrifenedig at Enwebai Cwynion y Gwasanaethau Addysg yn unol â'r amserlen ganlynol:

- O fewn 21 diwrnod i ddyddiad yr ymateb i'ch cwyn anffurfiol (Cam 1); neu
- (Lle na chyflwynwyd cwyn anffurfiol) o fewn 3 mis i ddyddiad y digwyddiad(au) a oedd yn sail i'r gŵyn.

Dylai'ch cwyn gynnwys:

- Manylion eich cwyn – byddwch yn gryno ac yn eglur, a chyfeiriwch at unrhyw ddigwyddiadau neu ddyddiadau penodol;
- Unrhyw gamau anffurfiol a gymerwyd gennych eisoes (gan gynnwys enwau unrhyw aelodau staff sydd wedi ymwneud â'r gŵyn) a'r canlyniadau;
- Pam rydych yn anfodlon o hyd;
- Pa ganlyniad yr hoffech ei weld;
- Copi o unrhyw ddogfennau neu ohebiaeth sy'n berthnasol i'r gŵyn neu'n ei chefnogi.

Gallwch e-bostio eich cwyn i studentcases@abertawe.ac.uk

Bydd yr Enwebai Cwynion yn ysgrifennu atoch i gadarnhau bod eich cwyn wedi'i derbyn yn ddiogel, a gall ofyn i chi ddarparu rhagor o wybodaeth neu eglurhad. Yna cyfeirir eich cwyn at Bennaeth yr Ysgol/yr Adran Weinyddol berthnasol, a bydd yn ceisio ateb yn ysgrifenedig **o fewn 28 niwrnod gwaith.** (Bydd yn cymryd mwy o amser i archwilio rhai cwynion). Dylech ddisgwyl cael eich hysbysu os nad yw'r Ysgol/Adran Weinyddol yn gallu bodloni'r terfyn amser hwn am unrhyw reswm.)

Adolygiad Terfynol o Ganlyniad Cam 2 y Gŵyn ac Adolygiad Allanol

Os ydych yn anfodlon â chanlyniad Cam 2 eich cwyn o hyd, cewch ofyn am Adolygiad Terfynol drwy lenwi'r Ffurflen Gais am Adolygiad Terfynol a'i chyflwyno i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Addysg **o fewn 14 diwrnod gwaith** o ddyddiad y llythyr/e-bost yn eich hysbysu ynghylch canlyniad Cam 2 eich cwyn. Mae'r

Weithdrefn ar gyfer Adolygiad Terfynol ar gael yn: https://myuni.swansea.ac.uk/cy/bywyd-academaidd/rheoliadau-academaidd/ymddygiad-a-chwynion/gweithdrefn-adolygiad-terfynol/

Pan fydd proses yr Adolygiad Terfynol wedi'i chwblhau, bydd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Addysg yn anfon llythyr "Cwblhau Gweithdrefnau" atoch yn cadarnhau penderfyniad terfynol y Brifysgol a bod y gweithdrefnau wedi'u cwblhau. Yna gallwch ystyried gofyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA) gynnal adolygiad allanol o'r ffordd yr ymdriniwyd â'ch achos. Mae rhagor o wybodaeth am Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gael ar ei gwefan: www.oiahe.org.uk/.

Diweddarwyd ddiwethaf ym mis Mai 2024