Cwynion Myfyrwyr Addysg Uwch - Nodiadau Canllaw ar gyfer Myfyrwyr 2023-25

Mae'r nodiadau hyn yn cynnig canllaw ar beth i'w wneud os hoffech gwyno am gyrsiau neu wasanaethau'r Coleg neu ynghylch materion penodol eraill sy'n ymwneud â'r Coleg. Maent yn nodi pwy i gysylltu â nhw a sut i geisio cyngor pellach. Mae gwybodaeth ynghylch gweithdrefnau penodol eraill (e.e. aflonyddu, apeliadau academaidd) ar gael ar wahân.

I gael mynediad at ddisgrifiad manwl o'r *Gweithdrefnau a Pholisi Cwynion Myfyrwyr Addysg Uwch* a'r *Ffurflen Gais Cwyn Myfyriwr* ffurfiol, defnyddiwch y dolenni canlynol:

https://www.coleggwent.ac.uk/cy/contact

Mae'n hollbwysig eich bod yn darllen y Polisi a Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr Addysg Uwch gan ei fod yn rhoi disgrifiad manwl ichi o'r hyn sydd angen ichi ei wneud a beth i'w ddisgwyl. Cyn ichi benderfynu gwneud cwyn ffurfiol, dylech ystyried y canlynol:

(1) Datrys y cwyn yn **anffurfiol** dylai'r opsiwn cyntaf fod o hyd.

- Yn aml, gellir datrys materion yn gyflym ac yn anffurfiol drwy drafod yn uniongyrchol gyda'r person sy'n cynnig y gwasanaeth. Os nad oes modd gwneud hyn, neu os nad ydych yn cael ymateb boddhaol, yna trafodwch y mater(ion) gyda'r person sydd â chyfrifoldeb cyffredinol dros y gwasanaeth dan sylw (fel arfer Pennaeth yr Ysgol neu Bennaeth Gwasanaethau Dysgwyr.)

(2) Os ydych yn penderfynu cyflwyno cwyn **ffurfiol**, rhaid ichi ei gyflwyno'n ysgrifenedig ac wedi ei lofnodi un ai gan y person sy'n gwneud y cwyn neu ar eu rhan gan berson sydd â diddordeb dilys cydnabyddedig.

- Gall cwyn disylwedd, maleisus, enllibus neu drallodus beryglu effaith defnyddio'r weithdrefn ac efallai na chaiff ei ystyried. Ni chaiff cwyn ei ystyried ychwaith os yw'n cael ei wneud drwy, neu ynghyd ag, ymddygiad annerbyniol.
- Wedi ichi ddarllen y nodiadau hyn, os ydych yn dal yn ansicr ynghylch sut i fynegi'ch barn, cysylltwch â staff y Gwasanaethau Myfyrwyr, neu'r Cydlynydd Addysg Uwch am gyngor pellach.

Pwy all gyflwyno cwyn o dan y Gweithdrefnau hyn?

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i'r holl fyfyrwyr Addysg Uwch sy'n astudio cwrs **BTEC Cenedlaethol Uwch** yn y Coleg. Mae'r gweithdrefnau priodol yn berthnasol i'r myfyrwyr Addysg Uwch hyn a staff y Coleg sy'n eu gweinyddu. Cyfeiriwch at: http://qualifications.pearson.com/en/support/contact-us/feedback-and-complaints.html Os yw'r cwrs yn cael ei gynnal gan y Coleg ond mewn partneriaeth â phrifysgol, rhaid i gwynion y myfyrwyr cael eu cyfeirio at y Coleg yn gyntaf, os yw'r cwyn yn ymwneud yn uniongyrchol

â'r Coleg. Os bydd y gŵyn yn parhau heb ei datrys, ar ôl dilyn gweithdrefn gwyno'r Coleg mae gennych gyfle i gyflwyno'ch cwyn i'r Brifysgol ddyfarnu

Mae'r cytundeb rhwng y Brifysgol a Coleg Gwent yn nodi:

✞ Bydd partneriaid yn cael mynediad at y Rheoliadau a Gweithdrefnau Cwynion Myfyrwyr pan fo'r cwyn yn berthnasol i faterion academaidd; pan fo materion yn gyfrifoldeb y partner, er enghraifft cyfleusterau crèche, dylai'r dysgwyr gael mynediad at Weithdrefnau Cwyno Coleg Gwent.

Os yw'r cwyn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r brifysgol bartner, rhowch wybod i arweinydd eich cwrs fod gennych gŵyn yn erbyn y brifysgol, oherwydd efallai y gallant eich helpu neu gynghori. Siaradwch ag Arweinydd eich Cwrs yn gyntaf er mwyn ceisio datrys y mater yn anffurfiol;

Ar gyfer dysgwyr ar gyrsiau Prifysgol Bartner, cyfeiriwch at eu Polisi a Gweithdrefnau nhw hefyd.

Ar gyfer Prifysgol De Cymru: Rheoliadau Prifysgol De Cymru - Polisïau a Gweithdrefnau
Ar gyfer Prifysgol Caerwrangon: Polisïau a Gweithdrefnau Prifysgol Caerwrangon
Ar gyfer Prifysgol Aberystwyth: Polisi Cwynion Prifysgol Aberystwyth
Prifysgol Metropolitan Caerdydd: Prifysgol Metropolitan Caerdydd

Hefyd, cyfeiriwch at Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIAHE): enquiries@oiahe.org.uk

Os ydych yn cwyno am wasanaethau y mae'r Coleg yn eu cynnig, dylech gyflwyno eich cwyn i'r Coleg gan ddefnyddio ei weithdrefnau. Os ydych yn cwyno am wasanaethau y mae'r Brifysgol yn eu cynnig, dylech gyflwyno eich cwyn gan ddefnyddio gweithdrefnau'r brifysgol.

Pam dylwn i fynegi fy marn?
Fel rhan o'r broses sicrhau ansawdd, mae'r Coleg yn awyddus i sicrhau bod y cyrsiau, gwybodaeth, gwasanaethau a chyfleusterau y mae'n eu cynnig yn bodloni anghenion myfyrwyr a phartïon eraill sydd â diddordeb, e.e. cyflogwyr ac aelodau o'r cyhoedd. Rydym yn croesawu sylwadau ac awgrymiadau ynghylch sut y gallwn wella pethau.

Sut alla i fynegi fy marn?
Os hoffech wneud sylw ynghylch unrhyw agwedd gyffredinol ar weithgareddau'r Coleg, cysylltwch â'r rhan briodol o'r Coleg:

- Dros y ffôn (01495 333777)
- Yn bersonol, gyda'r tîm Gwasanaethau Dysgwyr yn gyntaf
- Drwy lythyr yn uniongyrchol at y Coleg (Pennaeth Addysg Uwch, Coleg Gwent, Campws Brynbuga, Brynbuga, Sir Fynwy, NP15 1XJ)
- Drwy: Dolen Cysylltwch â Ni ar Wefan y Coleg.
- Os nad ydych yn sicr o'r rhan briodol o'r Coleg, gofynnwch i Wasanaethau Dysgwyr, wrth y dderbynfa ar unrhyw gampws.

Sut alla i wneud cwyn?

Er ein bod yn croesawu sylwadau ac awgrymiadau ynghylch sut i wella pethau, rydym hefyd yn cydnabod bod gan fyfyrwyr ac eraill sydd â diddordeb dilys yr hawl i wneud cwyn os ydynt yn teimlo bod rhywbeth o'i le.

Cofiwch fod amgylchiadau weithiau'n cael eu penderfynu y tu allan i'r coleg gan y Llywodraeth, darpariaethau cyfreithiol neu reoliadau eraill – dylech gael esboniad os dyna yw'r sefyllfa. Yn debyg hefyd, gall broblemau godi oherwydd bod yr adnoddau sydd ar gael i'r Coleg wedi eu cyfyngu - dylech gael gwybod sut mae'r cyfyngiadau hyn yn berthnasol i'ch sylw neu gŵyn.

Gall Gwasanaethau Dysgwyr a/neu eich Swyddog Datblygu Addysg Uwch helpu i'ch cynghori ar y weithdrefn ar gyfer gwneud cwyn ffurfiol, gan gynnwys a oes gweithdrefnau eraill sy'n fwy priodol. Gallwch hefyd gysylltu ag Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr am help a chyngor: https://www.nus.org.uk/

Mae'r Coleg yn cadw cofnod cyfrinachol o bob cwyn ffurfiol. Mae hefyd yn monitro'r ffordd y maent yn cael eu trin ac yn cofnodi'r canlyniadau. Bydd y yn tynnu sylw'n ddienw at unrhyw faterion sylweddol ar gyfer y Coleg.

Beth sy'n digwydd os ydw i'n gwneud cwyn ffurfiol?

Pan ydych yn gwneud cwyn ffurfiol, mae'n cael ei gofnodi a dylech dderbyn cydnabyddiaeth o fewn pum niwrnod gwaith ac ymateb neu adroddiad ar ddatblygiad pob deng niwrnod gwaith. Bydd yr arweinydd enwebedig yn monitro'r datblygiad a gall eich cynghori ar y sefyllfa.

Efallai y bydd gofyn ichi gynnig rhagor o wybodaeth yn bersonol neu'n ysgrifenedig. Gallwch hefyd wneud cais i gynnal cyfarfod Panel Cwynion os ydych yn teimlo bod rhywbeth wedi ei hepgor ar gyfer y cwyn ysgrifenedig neu os hoffech roi eglurhad pellach ar rai materion i'r panel. Oni bai eich bod yn cytuno datrys eich cwyn yn anffurfiol, beth bynnag fydd y canlyniad, gallwch ddisgwyl eglurhad ysgrifenedig ac os ydy eich cwyn yn cael ei gadarnhau, cewch ddatganiad o beth fydd yn cael ei wneud i'w atal rhag digwydd eto ac unrhyw gamau adfer sydd ar gael ichi.

Beth os nad wyf yn fodlon gyda'r canlyniad?

Os ydych yn teimlo nad ymdriniwyd â'r cwyn yn gywir neu fod y penderfyniad yn afresymol neu annheg, neu fod gennych dystiolaeth bellach i gefnogi eich cwyn, byddwch yn cael cyfle i apelio ac egluro unrhyw dystiolaeth neu faterion pellach sydd gennych.

Gallwch ofyn am arweiniad a chyngor gan y Gwasanaethau Dysgwyr a/neu y Swyddogion Datblygu Addysg Uwch, neu Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr (NUS) os dymunwch.

- Ar gyfer myfyrwyr sy'n cwblhau gwobr **Prifysgol fasnachfraint**, bydd canlyniad ysgrifenedig y cyfarfod yn cael ei anfon at y myfyrwyr o fewn 5 niwrnod gwaith. Bydd pob dogfen ysgrifenedig sy'n berthnasol i'r cwyn yn cael ei hanfon at y **Brifysgol fasnachfraint** briodol yn syth ar ôl i ganlyniad y cyfarfod gael ei gofnodi. Bydd y **Brifysgol** berthnasol wedyn yn rhoi ymateb i'r myfyriwr. Ni fydd cyfle pellach i fynd ar drywydd y gŵyn o fewn y Coleg.

- Ar gyfer myfyrwyr sy'n cwblhau **gwobr BTEC Pearson (HNC/HND)**, bydd canlyniad ysgrifenedig y cyfarfod yn cael ei anfon at fyfyrwyr o fewn 5 niwrnod gwaith o'r cyfarfod. Bydd pob dogfen ysgrifenedig sy'n berthnasol i'r cwyn yn cael ei hanfon at **BTEC Pearson** yn syth ar ôl i ganlyniad y cyfarfod gael ei gofnodi. Bydd y llythyr yn cynnwys

llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (COP) gan y Coleg. Mae'r llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn dihysbyddu gweithdrefnau mewnol y Coleg. Ni fydd cyfle pellach i fynd ar drywydd y gŵyn o fewn y Coleg.

- Ar gyfer **BTEC Pearson:** Byddwch chithau hefyd yn derbyn llythyr *Cwblhau Gweithdrefnau*, sy'n eich galluogi i gyflwyno'ch cwyn gerbron Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA - HE). Gellir cael gwybodaeth ynghylch yr OIA yn uniongyrchol gan yr OIA:

Cyfeiriad e-bost uniongyrchol:
OIA Second Floor,
Abbey Gate
57-75 Kings Road
Reading RG1 3AB e-bost:
enquiries@oiahe.org.uk www.oihe.org.uk

Mae'r OIA yn cynnig enghreifftiau o gwynion gan fyfyrwyr a chanlyniadau yn:
www.oiahe.org.uk/decisions/recent.aspx

Os hoffech gyfeirio eich cwyn at yr OIA, dylech gwblhau ffurflen gais Cynllun yr OIA a'i hanfon at yr OIA cyn gynted ag y bo modd wedi ichi dderbyn eich llythyr *Cwblhau Gweithdrefnau*.

Os caiff eich cwyn ei gyfiawnhau'n llawn neu'n rhannol, gall Adolygwr yr OIA argymell bod y Coleg yn gwneud rhywbeth neu'n ymatal rhag gwneud rhywbeth. Gall y Coleg dderbyn yr argymhelliad, neu, os na fydd yn ei dderbyn, bydd yn rhoi gwybod i Adolygwr yr OIA, gan roi rhesymau.
Am arweiniad pellach ewch i: http://www.oiahe.org.uk/making-a-complaint-totheoia/guidance-for-students.aspx

A wyf yn rhoi fy nghanlyniadau neu wasanaethau mewn perygl wrth gwyno?
Na - Gallwn eich sicrhau na fyddwch o dan anfantais mewn unrhyw ffordd. Mae'r Coleg yn croesawu cwynion fel agwedd gadarnhaol o fonitro a gwella gwasanaethau ac fel agwedd bwysig o les myfyrwyr.

Proses Gwynion Addysg Uwch Coleg Gwent 23

Dechrau Cam 1

Trafodaethau Anffurfiol

Ceisio datrys cwyn gyda'ch Arweinydd Cwrs, neu aelod staff arall sy'n gysylltiedig.

A yw'r mater wedi ei ddatrys?

Do

Diwedd y Broses

Naddo

Symud i Gam 2 (Cwyn Ffurfiol)

Anfon eich cwyn ysgrifenedig at y Pennaeth Addysg Uwch drwy ddefnyddio'r ddolen ganlynol.

https://www.coleggwent.ac.uk/contact

Fel arfer, cwblheir yr holl brosesau sy'n ymwneud â'ch cwyn o fewn 90 diwrnod

Proses Cam 2

Enwebir rheolwr i ymchwilio i'r gŵyn a bydd yn cael yr holl ddogfennau perthnasol.

Ar y cam hwn, anfonir y gŵyn at y brifysgol ddyfarnu os yw'n ymwneud ag arferion a gweithdrefnau academaidd, a bydd yn cadw at y weithdrefn gwynion y brifysgol ddyfarnu nes iddi gael ei datrys

Bydd llythyr ysgrifenedig o gydnabyddiaeth yn cael ei anfon at yr achwynydd o fewn 5 diwrnod gwaith

Bydd y rheolwr enwebedig yn cynnal ymchwiliad llawn ac yn darparu ymateb ysgrifenedig i'r Pennaeth Addysg Uwch o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn cwyn

Bydd Pennaeth Addysg Uwch yn darparu ymateb ysgrifenedig llawn i'r achwynydd o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl derbyn cwyn, gan nodi pa gamau, os o gwbl, a gymerwyd.

A yw'r gŵyn wedi ei datrys?

Naddo

Proses Apelio Cam 3

Cyflwyno apêl ysgrifenedig i Bennaeth y Coleg o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl derbyn ymateb oddi wrth y Brifysgol Ddyfarnu/Coleg Gwent

Os cyfeiriwyd eich cwyn gychwynnol at y brifysgol, dylech barhau i ddilyn ei weithdrefn apeliadau.

Os ymchwiliodd Coleg Gwent i'ch cwyn gychwynnol a bod eich cymhwyster yn cael ei ddyfarnu gan Brifysgol bartner, cyflwynir eich apêl ysgrifenedig a dogfennau eich cwyn i'r brifysgol, a byddant yn dechrau ar eu proses gwyno yng Ngham 2. Byddwch yn cael cadarnhad o dderbyn.

Amserlen apeliadau Coleg Gwent

1. Cynorthwyydd Personol y Pennaeth i anfon cydnabyddiaeth ysgrifenedig at yr achwynydd o fewn 5 diwrnod gwaith o'i dderbyn
2. Bydd Pennaeth y Coleg yn adolygu'r apêl, cynnal ymchwiliadau pellach ac yn ymgynghori â'r Rheolwr enwebedig os bydd angen
3. Cyfeirio at y panel apeliadau neu wrandawiad os oes angen — rhaid gwneud hyn o fewn 10 diwrnod gwaith o'i dderbyn
4. Bydd y Panel Apeliadau/Gwrandawiad yn adolygu'r holl ddogfennau ac yn darparu ymateb ysgrifenedig i'r achwynydd o fewn 5 diwrnod gwaith i'r cyfarfod

Diwedd y Broses Gwyno

Do

Diwedd y Broses