Polisi a Gweithdrefnau Cwynion Dysgwyr Athrofa Padarn Sant (APS)

ATHROFA PADARN SANT
ST PADARN'S INSTITUTE

Tabl Rheoli Dogfen

Teitl y ddogfen:	**Polisi a Gweithdrefnau Cwynion Dysgwyr Athrofa Padarn Sant (APS)**
Awdur(on) (enw, teitl swydd a sefydliad):	Kathryn Delderfield, Cyfarwyddwr Gweithrediadau, APS
Rhif y fersiwn:	3.1
Statws y ddogfen:	Cymeradwywyd
Dyddiad cymeradwyo:	21 Awst 2023
Cymeradwywyd gan:	Bwrdd Gweithredol Athrofa Padarn Sant
Dyddiad rhoi mewn grym:	Awst 2023
Dyddiad yr adolygiad nesaf:	Mehefin 2025
Y fersiwn a ddisodlir:	3
Dogfennau cysylltiedig:	Cod Ymddygiad Athrofa Padarn Sant Polisi Aflonyddu Athrofa Padarn Sant Polisi Chwythu'r Chwiban Athrofa Padarn Sant Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth Athrofa Padarn Sant

Hanes y Ddogfen:

Fersiwn	**Dyddiad**	**Awdur**	**Nodiadau ar yr Adolygiadau**
1 2 3	09 Gorffennaf 2019 04 Chwefror 2021 18 Mehefin 2022	Kathryn Delderfield Kathryn Delderfield Kathryn Delderfield	• Dogfennau perthnasol wedi eu diweddaru • Eglurhad ar ba gwynion ddaw o dan y polisi hwn • Gwahanu ac adolygu gwybodaeth cyfrinachedd • Gwybodaeth ychwanegol yn adran 7 • Ehangu gwybodaeth am apelio i OIA

3.1	21 Awst 2023	Gareth Longden	• Diweddaru gwybodaeth ynghylch cwynion ac apeliadau Common Awards • Newid yr enw i Polisi Gweithdrefnau a Chwynion Dysgwyr Athrofa Padarn Sant er mwyn adlewyrchu bod cwynion ynghylch darpariaeth academaidd yn dod o fan y polisi hwn. Bydd apeliadau yn erbyn marciau yn cael eu hymdrin o dan bolisi Apeliadau Academaidd.

Polisi a Gweithdrefn Cwynion Dysgwyr Athrofa Padarn Sant (APS)

1. Cynnwys y Polisi

1. Cynnwys y Polisi
2. Cyflwyniad
3. Polisi
4. Cyfrinachedd
5. Datrysiad Anffurfiol
6. Cwyn Ffurfiol
7. Gweithdrefn Gwyno
8. Gweithdrefn Apelio

2. Cyflwyniad

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i bob cwyn gan ddysgwyr, ac eithrio'r rhai sydd wedi eu cyfeirio at Bolisi Apeliadau Academaidd; mae'r polisi Apeliadau Academaidd yn cyfeirio at gwynion ynghylch marciau asesiadau. Enghreifftiau o gŵyn fyddai'n dod o dan Bolisi Cwynion, Athrofa fyddai gŵyn yn cynnwys pryder penodol ynghylch darpariaeth modiwl, ymddygiad aelod o staff neu ddysgwr arall neu ddarpariaeth cyfleusterau.

3. Polisi

Mae Athrofa Padarn Sant yn disgwyl y bydd pawb sy'n rhan o'i gweithgareddau yn trin ei gilydd â thegwch, urddas a pharch, ac y bydd ei darpariaeth, ei phrosesau a'i gwaith gweinyddu yn rhagorol. Fodd bynnag, cydnabyddir y bydd materion yn codi o bryd i'w gilydd. Gall y rhain fod rhwng dysgwyr, dysgwyr a staff neu gyda'r ddarpariaeth, y prosesau a'r gwaith gweinyddu (mae materion rhwng staff yn cael eu trafod o dan bolisi cwynion Gorff Cynrychiadol yr Eglwys yng Nghymru). Mae'n bwysig bod problemau'n cael eu datrys cyn gynted a chyn deced â phosibl.

4. Cyfrinachedd

Bydd Athrofa Padarn Sant yn ymwybodol o'i ymrwymedigaethau o dan reoliadau diogelu data a Deddf Cydraddoldeb 2010 mewn perthynas â rhannu gwybodaeth am gŵyn.

Bydd pob parti sydd ynghlwm a'r gwyn yn cael eu hatgoffa o'r cyfrinachedd sydd ynghlwm a'r gweithdrefnau a nodir isod. Bydd unrhyw wybodaeth berthnasol am yr achos yn cael ei rhannu gyda chyn lleied o bobl a phosib.

Lle bo'r risg o niwed neu drosedd wedi ei honi, mae'n bosib bydd angen i'r wybodaeth gael ei gyfeirio at Dim Diogelu yr Eglwys yng Nghymru neu'r awdurdod heddlu lleol.

5. Datrysiad Anffurfiol

Yn y lle cyntaf, os yn bosibl, dylai mater gael ei godi'n anffurfiol gyda'r parti arall er mwyn ceisio datrys y mater yn gyflym. Os yw'r mater yn ymwneud â phroses, gwasanaeth neu ddarpariaeth gwaith Padarn Sant, dylai'r mater gael ei godi gyda'r person sy'n gyfrifol am y maes hwnnw.

Cydnabyddir y gall hyn fod yn anodd o dan rai amgylchiadau, yn enwedig os yw'r gwyn yn ymwneud ag ymddygiad treisgar neu wahaniaethol, neu gydbwysedd o

rym yn y berthynas rhwng y dysgwr ac aelod o staff Athrofa Padarn Sant. Mewn achosion o'r fath bydd yr achwynydd yn medru mynd yn syth at y Pennaeth.

6. Cwyn Ffurfiol

Os nad oes modd datrys cwyn yn anffurfiol, dylai'r dysgwr godi'r mater gyda'r Pennaeth, a fydd yn penodi aelod o staff uwch i roi'r Weithdrefn Gwyno ar waith.

D.S. Os yw'r gŵyn yn erbyn y Pennaeth, dylai'r mater gael ei godi gyda Chadeirydd Bwrdd Gweithredol Athrofa Padarn Sant (mae manylion cyswllt ar gael ar wefan yr Eglwys yng Nghymru).

7. Gweithdrefn Gwyno

7.1 Rhaid i chi amlinellu'r gŵyn yn ysgrifenedig ac anfon y datganiad at y Pennaeth / Cadeirydd y Bwrdd Gweithredol, gan roi cymaint o fanylion (digwyddiadau penodol, dyddiadau ac ati) â phosibl.

7.2 Bydd y Pennaeth / Cadeirydd yn penodi aelod o staff uwch a fydd yn trefnu i gyfarfod ffurfiol gael ei gynnal, fel arfer o fewn **5 diwrnod gwaith** i drafod y gŵyn. Bydd yr aelod o staff uwch, ddim wedi bod ynghlwm yn uniongyrchol a'r mater, yn arferol.

7.3 Mae gan yr achwynydd hawl i ofyn i ddysgwr arall neu aelod o staff ddod i'r cyfarfod hwn.

7.4 Os yw'r gŵyn yn erbyn unigolyn, mae gan yr unigolyn / parti arall yr hawl i gael ei glywed. Bydd yr aelod o staff sy'n ymchwilio mewn ir achos o gwyn yn trefnu cyfarfod at y pwrpas hwn. Bydd y parti sydd a'r gwyn yn ei herbyn â hawl i ddod a aelod o staff neu gynrychiolydd undeb neu person o gyfrifoldeb tebyg yn ystod y brose.

7.5 Bydd yr aelod o staff uwch yn ysgrifennu at yr achwynydd gyda'i ymatebion i'r gwyn o fewn 5 diwrnod gwaith i'r gwrandawiad. Os yw'r gwyn yn erbyn unigolyn arall, byddwn nhw hefyd yn derbyn copi o'r ymateb.

7.6 Os nad oes modd ymateb i'ch cwyn o fewn yr amser hwnnw, byddwch chi'n cael esboniad o'r rheswm dros yr oedi a bydd pob parti yn cael gwybod pryd y gallwch chi ddisgwyl ymateb.

7.7 Yn eu ymateb, bydd yr aelod o staff uwch sy'n mynd i'r afael â'r gŵyn yn dod i gasgliad ac yn gwneud argymhellion. Hyd yn oed os na chaiff cwyn ei derbyn, efallai y bydd modd dysgu o'r profiad.

7.8 Bydd yr ymateb yn cael ei anfon hefyd at y Pennaeth / Cadeirydd a fydd yn asesu'r argymhellion ac yn sicrhau bod y camau priodol yn cael eu cymryd. Os caiff cwyn yn erbyn unigolyn ei derbyn, efallai y bydd hyn yn cynnwys rhoi'r broses ddisgyblu ar waith.

7.9 Bydd yr aelod o staff uwch yn ysgrifennu crynodeb ac mi fydd y crynodeb a'r argymhellion o'r ymateb yn cael ei ddanfon at yr Uwch Dim Rheoli a'i drafod er mwyn sicrhau bod canlyniadau'r gwyn yn cael ei ddefnyddio i wella profiad myfyrwyr

7.10 Os nad yw'r achwynydd yn hapus bod y mater wedi ei ddatrys yn foddhaol, neu os bod yr aelod o staff a apwyntiwyd yn methu ymdrin â'r gwyn ysgrifenedig, yna mae gan yr achwynydd hawl i apelio.

Dealla Athrofa Padarn Sant y gall y broses gwyno fod yn straen i oll sydd ynghlwm ag ef. Fe rhoddir cefnogaeth priodol i'r achwynydd, ac os yw'r gwyn yn erbyn unigolyn byddwn nhw hefyd yn cael cynnig cefnogaeth briodol.

8. Gweithdrefn Apelio

8.1 Os ydy'r achwynydd yn teimlo nad yw'r mater wedi'i ddatrys yn ddigonol a'ch bod yn dymuno apelio, rhaid i chi hysbysu'r Pennaeth / Cadeirydd yn ysgrifenedig o fewn **10 diwrnod gwaith.**

8.2 Bydd y Pennaeth / Cadeirydd yn trefnu i glywed eich apêl o fewn **10 diwrnod gwaith** i dderbyn hysbysiad ysgrifenedig.

8.3 Gall dysgwr arall neu aelod o staff ddod gyda'r achwynydd i'r apêl.

8.4 Bydd y Pennaeth / Cadeirydd yn gwneud penderfyniad ynghylch eich apêl o fewn **10 diwrnod gwaith.**

8.5 Os nad oes modd ymateb i'ch apêl o fewn yr amser hwnnw, bydd esboniad o'r rheswm dros yr oedi ac mi fydd yr achwynydd yn cael gwybod pryd i ddisgwyl ymateb.

8.6 Bydd penderfyniad y Pennaeth / Cadeirydd yn dod â phroses gwynion Padarn Sant i ben.   Os ydy'r achwynydd yn astudio ar gwrs yn Athrofa Padarn Sant a'i hachredir, gallant ddewis i fynd a'u cwyn at y brifysgol berthnasol sy'n achredu'r cwrs neu OIA (Office of the Independent Adjudicator). Mae dim ond yn bosib apelio i i o'r cyrff yma pan fydd y gweithdrefnau mewnol wedi dod i ben.

8.7 Gweler gwybodaeth ynghylch y broses apelio ar gyfer Prifysgolion Dilysu Padarn Sant isod:

Ar gyfer Prifysgol Caerdydd gweler:

https://www.cardiff.ac.uk/cy/public-information/students-applicants/complaints

Ar gyfer Prifysgol y Drindod Dewi Sant:

https://www.uwtsd.ac.uk/cy/swyddfaacademaidd/llawlyfr-ansawdd-academaidd/

Ar gyfer Prifysgol Durham gweler:

https://www.dur.ac.uk/departments/academic/common-awards/students/complaints-appeals/

8.8 Os nad ydych yn hapus gyda chanlyniadau'r gwyn, mae gennych hawl i drosglwyddo'r mater at yr **OIA (Office of the Independent Adjudicator for Higher Education)** Gallwch wneud hyn naill ai ar ôl i broses gwyno Padarn Sant ddod i ben, neu os wnaethoch godi'r cwyn gyda Phrifysgol sy'n dilysu, ar ôl i'w **proses gwyno nhw ddod i ben.**

Sefydlwyd yr OIA o dan Ddeddf Addysg 2004 i ddarparu cynllun gwyno annibynnol i ddysgwyr. Mae rheidrwydd i bob Prifysgol yng Nghymru a Lloegr i gydymffurfio a'r cynllun, sydd am ddim i ddysgwyr. Yr amserlen ar gyfer cyflwyno cwyn i'r OIA yw 12 mis yn dilyn dod a'r broses apelio i ben. Mae'r gwynion mae'r OIA yn fodlon eu hystyried, ond ddim wedi ei gyfyngu i:

- Apeliadau Academaidd
- Amgylchiadau Esgusodol
- Addysgu a Chyfleusterau

- Llety
- Goruchwyliaeth Ymchwil
- Llesiant
- Gwahaniaethu * (gweler isod)
- Bwlio ac aflonyddu
- Lleoliadau
- Gweithdrefnau Afreolaidd
- Ymarfer Annheg
- Materion Disgyblu - gan gynnwys llên-ladrad*

Mae materion Disgyblu gan gynnwys llên-ladrata. Wrth ystyried materion yn ymwneud â gwahaniaethu nid yw'r OIA yn gweithredu fel llys. Nid yw'n ymchwilio mewn i, nac yn gwneud canfyddiadau cyfreithiol megis llys. Mae'n dderbyniol i'r OIA gyfeirio at y gyfraith a'r canllawiau ar wahaniaethu i ffurfio barn ar arfer dda ac i benderfynu os ydy darparwr wedi ymddwyn yn deg. Nid yw'r OIA yn medru ystyried cwynion ynghylch:

- Derbyniadau
- Barn Academaidd
- Materion sydd wrthi'n ynghlwm neu wedi bod ynghlwm â gweithrediadau Llys neu Thribiwnlys, oni bai bod y gweithrediadau hynny wedi ei rhwystro neu ei ohirio.

Er mwyn gwneud Apêl Academaidd i'r OIA bydd angen i chi:

Ofyn am **'Llythyr Gweithdrefnau wedi dod i Ben'** gan Athrofa Padarn Sant neu'r brifysgol sy'n dilysu, s ydych wedi bod drwy eu proses apêl, i gyflwyno eich apêl i'r OIA.

Bydd angen gofyn am hwn o fewn mis o'ch apêl yn cael ei gynnal. Os nad yw eich apêl wedi ei gynnal bydd y llythyr cyflawni gweithdrefnau yn cael ei ddanfon o fewn **28 diwrnod** ar ôl i weithdrefnau mewnol ddod i ben. Gellir gofyn am lythyr gan y brifysgol yn dilyn cwblhau'r weithdrefn apêl. Gellir dod o hyd i 'r weithdrefn ar wefan OIA **http://www.oiahe.org.uk**