

Gweithdrefn Gwyno Prifysgol Bangor

Dyddiad	Diben Cyhoeddi/Disgrifiad o'r Newid	Cwblhawyd Asesiad Effaith Cydraddoldeb
Medi 2019	Cyhoeddiad cyntaf (yn ymgorffori'r <i>Weithdrefn Cwynion Staff a Chyffredinol</i>)	
Ebrill 2024	Adolygwyd gan y Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol	

Swyddog Polisi	Yr Uwch Swyddog sy'n Gyfrifol	Cymeradwywyd gan	Dyddiad
Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol	Ysgrifennydd y Brifysgol	Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol yn Adolygu	30 Ebrill 2024

Y DREFN GWYNO

1. RHAGARWEINIAD

Mae'r Weithdrefn hon yn disgrifio'r amrywiol drefnau sy'n bodoli ym Mhrifysgol Bangor ar gyfer unigolion sy'n dymuno cwyno am unrhyw agwedd ar y Brifysgol.

Mae Prifysgol Bangor yn croesawu sylwadau ac awgrymiadau gan unigolion a grwpiau y mae ganddi gysylltiad â nhw, sy'n dangos yr ymrwymiad sydd ganddi i barhau i wella ansawdd ei darpariaeth. Os oes gennych gŵyn sy'n ymwneud â'r Brifysgol, dilynwch y weithdrefn berthnasol isod. Bydd y weithdrefn a ddilynwch yn dibynnu a ydych chi'n aelod o staff y Brifysgol, yn fyfyrwr neu'n aelod o'r cyhoedd.

Bydd Canolfan Bedwyr yn delio â chwynion sy'n ymwneud â Pholisi Iaith Gymraeg y Brifysgol neu weithrediad Safonau'r Gymraeg.

2. AELODAU STAFF

[a] Cwynion gan Aelodau Staff

Dylid trin cwynion gan aelodau o staff academiaidd, rheoli a phroffesiynol ynglŷn â'u penodiad neu'u cyflogaeth, ac ynghylch materion sy'n effeithio arnynt fel unigolion neu'u hymwneud neu'u perthynas bersonol â staff eraill y Brifysgol (gan gynnwys, ymhlith pethau eraill, faterion sy'n ymwneud ag aflonyddu neu wahaniaethu anghyfreithlon) dan *Weithdrefn Gwyno'r Brifysgol*.

Dylid delio â chwynion gan aelodau staff cefnogi ynglŷn â materion megis telerau ac amodau cyflogaeth, materion sy'n ymwneud ag iechyd a diogelwch, a chysylltiadau yn y gwaith, arferion gwaith newydd, newidiadau sefydliadol a chyfle cyfartal o dan *Weithdrefnau Cwyno i Staff Cefnogi'r Brifysgol*.

Ni ddylid defnyddio gweithdrefnau cwyno'r brifysgol ar gyfer yr isod:

- gweithrediadau neu benderfyniadau a wneir ar ôl cymryd camau ffurfiol o dan y polisiau disgyblu, gallu/perfformiad, cyfnod prawf, diswyddo, anallu neu ymddeoliad. Dylid ystyried cwynion ynglŷn â'r materion hynny mewn gwrandawiadau o dan y polisiau hynny;
- penderfyniadau sy'n ymwneud â graddfeydd cyflog, a reolir drwy'r weithdrefn apelio briodol sy'n ymwneud â graddfeydd cyflog;
- anghydfodau torfol;
- cwynion a godir gan gyn-weithwyr.

[b] Cwynion ynglŷn ag Aelodau Staff

Gan ddibynnu ar natur y mater, gellir delio â chwynion am aelodau staff, boed gan aelodau eraill o'r staff neu gan fyfyrwr o dan weithdrefnau cwyno'r brifysgol neu'r Drefn Ddisgyblu. Ym mhob achos o'r fath dylid cyfeirio'r gwyn at yr adran Adnoddau Dynol yn y lle cyntaf.

[c] Polisi Datgelu Er Lles y Cyhoedd (Chwythu'r Chwiban)

Mae gan y Brifysgol *Bolisi Datgelu er Lles y Cyhoedd (Chwythu'r Chwiban)*, sy'n ceisio cynnig ffyrdd i aelodau o'r brifysgol godi pryderon difrifol, datgelu gwybodaeth o amgylchiadau y mae'r unigolyn yn credu sy'n cynnwys camymddygiad, a chael adborth ynglŷn ag unrhyw gamau a gymerwyd. Mae hefyd yn creu ffyrdd o allu mynd â'r mater ymhellach os oes anfodlonrwydd ynglŷn ag ymateb y brifysgol.

Dylai unrhyw aelod o'r brifysgol sy'n dymuno defnyddio'r polisi hwn i wneud datgeliad gyflwyno ei bryderon gerbron y swyddog dynodedig. Swyddog dynodedig Prifysgol Bangor yw Ysgrifennydd y Brifysgol.

3. MYFYRWYR A CHYN-FYFYRWYR

[a] Cwynion gan Fyfyrwyr a chyn-fyfyrwyr

Dylai myfyrwyr a chyn-fyfyrwyr sy'n dymuno gwneud cwyn ynglŷn â'u rhaglen academiaidd (cwrs), neu ynglŷn ag unrhyw wasanaethau eraill y mae'r Brifysgol yn eu cynnig, ddefnyddio'r *Weithdrefn Gwynion Myfyrwyr*.

Ni ddylid defnyddio'r *Weithdrefn Gwynion Myfyrwyr* i gwyno am ymddygiad myfyriwr arall, dylid cyfeirio'r cwynion hynny at y Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol o dan *Reoliadau Disgyblu Myfyrwyr* y Brifysgol. Ni ddylid defnyddio'r *Weithdrefn Gwynion Myfyrwyr* i gwyno am ymddygiad aelod staff nad yw'n gysylltiedig â gwaith na phrofiad academiaidd y myfyriwr. Dylid cyfeirio'r cwynion hynny at yr adran Adnoddau Dynol yn y lle cyntaf.

4. AELODAU O'R CYHOEDD A GRWPIAU ALLANOL

[a] Diffiniad

Mae cwyn gyffredinol fel a ganlyn:

Datganiad o anfodlonrwydd neu bryder, ar lafar neu'n ysgrifenedig trwy unrhyw ddull cyfathrebu, a wneir gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd, ynglŷn â gweithred neu ddiffyg gweithred, neu ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarperir gan Brifysgol Bangor, sy'n gofyn am ymateb.

[b] Ynglŷn â'r Weithdrefn Gwynion Gyffredinol

Dylai cwyn gyffredinol gan aelod o'r cyhoedd ynglŷn â choleg, ysgol, adran, gwasanaeth, uned, polisi neu weithgaredd neilltuol o eiddo'r brifysgol ddilyn y weithdrefn a nodir yn Adran [c] isod. O dan y Weithdrefn honno cewch gwyno am bethau fel isod:

- ansawdd a safon unrhyw wasanaeth a ddarparwn
- methu â darparu gwasanaeth
- ansawdd ein cyfleusterau neu ein hadnoddau dysgu
- triniaeth annheg neu ymddygiad amhriodol gan fyfyrwr neu aelod o'r staff
- methiant y brifysgol i ddilyn proses weinyddol briodol
- anfodlonrwydd â pholisïau'r brifysgol

Gallai'r gwyn gynnwys mwy nag un agwedd ar yr uchod, mwy nag un ysgol a/neu adran, neu gallai ymwneud â rhywun sy'n gweithio ar ran y brifysgol. Dylid nodi bod rhai pethau na allwn ddelio â nhw trwy'r Weithdrefn Gwyno Gyffredinol. Mae'r rheini'n cynnwys:

- cais o dan y ddeddf Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data (mae gweithdrefn ar wahân i'w dilyn sydd ar gael gan y Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol);
- Cwyn am staff sy'n gwneud ymchwil amhriodol neu anfoesegol neu sy'n camymddwyn o fewn ymchwil a wneir gan y Brifysgol neu ei staff; dylid cyfeirio hyn at: researchgovernance@bangor.ac.uk
- cais am wybodaeth (mae modd gofyn am hynny trwy Bolisi Rhyddid Gwybodaeth y Brifysgol);
- esboniad ynglŷn â bodolaeth polisi neu arfer penodol;
- apêl ynglŷn â phenderfyniad academiaidd ynghylch asesu neu dderbyn (dylid cyflwyno'r rheiny trwy ddefnyddio'r Weithdrefn Apeliol Academiaidd a'r Weithdrefn Apeliadau a Chwynion ar gyfer Ymholwyr ac Ymgeiswyr yn y drefn honno);
- mater sydd wrthi'n cael ei ystyried, neu sydd wedi cael ei ystyried gan lys neu driwlynlys;
- cais am iawndal yn unig;

- ymgais i ailystyried cwyn a ninnau eisoes wedi rhoi penderfyniad terfynol ar ôl ymchwiliad.

[b] Y Weithdrefn Ddatrys Gychwynnol

- Os credwch, ar ôl ystyried y pwyntiau sydd yn Adran 4[a] uchod, fod gennych gŵyn gyffredinol sy'n berthnasol i gylch gorchwyl y Weithdrefn hon, dylid trafod y mater yn gyntaf gyda'r aelod staff sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'r mater. Gellir datrys y mwyafrif o broblemau trwy drafod y mater naill ai gyda'r sawl y buoch yn delio ag ef/â hi neu gyda'r rheolwr llinell. Yn aml iawn, mae'n bosib datrys cwynion trwy wneud hynny.
- Os yw'r gŵyn yn dal heb ei datrys ar ôl trafod gyda'r unigolyn dan sylw, dylid cyflwyno'r gŵyn yn ysgrifenedig gerbron Pennaeth yr Ysgol berthnasol neu Gyfarwyddwr y Gwasanaeth Proffesiynol perthnasol. Dylai Pennaeth yr Ysgol / Cyfarwyddwr gydnabod derbyn eich cwyn o fewn pum niwrnod gwaith. Dylid ymchwilio i'r gŵyn, a gwneud pob ymdrech i ddatrys y mater mewn modd boddhaol.
- Os yw'r gwyn yn ymwneud â phennaeth yr ysgol, dylech gyfeirio eich cwyn at ddeon y coleg. Dylid cyfeirio cwynion sydd yn erbyn Deon Coleg at Ddirprwy Is-ganghellor.
- Ar ôl ystyried eich cwyn, bydd deon y coleg/pennaeth yr ysgol neu gyfarwyddwr y gwasanaeth proffesiynol yn ysgrifennu atoch a hynny fel arfer cyn pen pedwar diwrnod ar ddeg ar ôl derbyn eich cwyn i'ch hysbysu o'r canfyddiadau ac os oes angen bydd yn nodi unrhyw gamau a gymerwyd i unioni'r mater.

[c] Y Weithdrefn Ymchwilio Ffurfiol

- Os byddwch yn dal yn anfodlon ar ôl i'r deon/pennaeth yr ysgol neu'r cyfarwyddwr ystyried eich cwyn, gallech ddewis cyflwyno cwyn ffurfiol. Y Prif Swyddog Gweithredu / Ysgrifennydd y Brifysgol sy'n gyfrifol am oruchwyllo'r weithdrefn hon ond dylid cyfeirio gohebiaeth gychwynnol at y Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol, e-bost: legalservices@bangor.ac.uk.

Rhaid i'r ohebiaeth honno:

- nodi'n glir natur a tharddiad y gwyn;
 - manylu ynghylch y camau a gymerwyd i ddatrys y gwyn yn unol â'r broses a nodir yn Adran 4[b] uchod;
 - esbonio pam nad ystyrir bod canlyniad y camau blaenorol yn foddhaol;
 - nodi (os yw'n briodol), unrhyw ganlyniad a ddymunir i ddatrys y gwyn.
- Bydd y Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol yn cydnabod derbyn eich gohebiaeth cyn pen pum niwrnod gwaith, a bydd yn ymgynghori â'r Prif Swyddog Gweithredu / Ysgrifennydd y Brifysgol, a fydd yn cynnal unrhyw ymholiadau cychwynnol a ystyrir yn briodol (neu a fydd yn penodi enwebai i wneud hynny). Ar ôl cwblhau'r ymholiadau hynny, gallai Ysgrifennydd y Brifysgol neu'r enwebai ddod i un o'r penderfyniadau canlynol:
 - Bod achos *prima facie* yn bodoli dros gynnal ymchwiliad ffurfiol. Os hynny, caiff Panel Ymchwilio ei sefydlu gan y Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol i ystyried y gŵyn. Y Panel fydd yn penderfynu pa weithdrefn i'w dilyn ond yn gyffredinol bydd ar ffurf gwrandawriad. NEU
 - Nid oes achos *prima facie* yn bodoli, ac ni ddylid cynnal ymchwiliad ffurfiol.

Caiff y penderfyniad ei gyflwyno'n ysgrifenedig i chi gan y Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol.

- iii. Dylid cynnull y Panel Ymchwilio o fewn deng niwrnod gwaith wedi penderfyniad Prif Swyddog Gweithredu/Ysgrifennydd y Brifysgol, ac fel rheol bydd yn dibynnu ar natur y gwyn, a bydd yn cynnwys pedwar aelod, sef:

- Prif Swyddog Gweithredu ac Ysgrifennydd y Brifysgol (Cadeirydd)
- Dau unigolyn o'r grŵp canlynol: y Dirprwy Is-gangellorion, aelodau o'r Pwyllgor Gweithredu, Penaethiaid Ysgol, Cyfarwyddwyr y Gwasanaethau Proffesiynol;
- Llywydd Undeb y Myfyrwyr (neu enwebai) a
- Phennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol (Ysgrifennydd)

Ni ddylai'r panel gynnwys unrhyw un o blith staff y coleg, yr ysgol na'r gwasanaeth proffesiynol a grybwyllir yn y gwyn. Mae gan y panel yr awdurdod i alw unrhyw dyst sydd ei angen er mwyn ystyried y gwyn.

Nod y brifysgol yw datrys y mwyafrif o gwynion sy'n dod gerbron panel ymchwilio cyn pen 2 fis ar ôl penderfyniad y Prif Swyddog Gweithredu/Ysgrifennydd y Brifysgol i gyfeirio cwyn at y panel, a chewch eich hysbysu os bydd oedi yn y broses.

- iv. Bydd y Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol, mewn ymateb i gyfarwyddiadau'r Cadeirydd, yn trefnu bod pob unigolyn perthnasol (y sawl sy'n gwneud cwyn, y tystion, etc.) yn bresennol yn y Panel Ymchwilio. Caiff yr ysgol/gwasanaeth proffesiynol, y gwnaed y gwyn yn eu herbyn, eu cynrychioli yng ngwrandawriad y panel, fel rheol gan bennaeth yr ysgol/cyfarwyddwr neu bennaeth y gwasanaeth proffesiynol. Mae hynny'n sicrhau bod yr ysgol/gwasanaeth proffesiynol yn gwbl ymwybodol, a hynny ar y lefel uchaf, o'r materion a godir gan y panel.

Cewch ofyn am ohirio cyfarfod o'r panel ymchwilio os oes amgylchiadau lliniarol, a dylid gofyn am ohriad o'r fath, lle bo hynny'n bosib, o leiaf 3 diwrnod gwaith cyn dyddiad y panel. Bydd cadeirydd y panel yn penderfynu a yw'r amgylchiadau lliniarol yn cyfiawnhau gohirio cyfarfod y panel.

- v. Rhaid cynnal y Panel Ymchwilio fel a ganlyn, oni fernir yn wahanol am resymau penodol a chyda cytundeb pob un o'r cyfranogwyr.

Mewn sesiwn gaeedig

Bydd aelodau'r pwyllgor yn adolygu prif elfennau'r gwyn.

Mewn sesiwn agored gyda phob un o'r cyfranogwyr

- (i) Bydd y cadeirydd yn esbonio cylch gorchwyl y panel a'r penderfyniadau y gall eu gwneud;
- (ii) Gofynnir i chi grynhoi prif elfennau eich cwyn;
- (iii) Caiff y tystion ymateb i'r gŵyn;
- (iv) Caiff aelodau'r Panel eich cwestiynu chi a'r tystion;
- (v) Caiff y tystion gyflwyno unrhyw sylwadau ychwanegol a/neu sylwadau i gloi.
- (vi) Cewch gyflwyno unrhyw sylwadau ychwanegol a/neu sylwadau i gloi.
- (vii) Bydd cadeirydd y panel yn eich hysbysu y caiff penderfyniad ei anfon yn ysgrifenedig atoch, a chytunir ar yr amserlen;

Mewn sesiwn gaeedig

Bydd y panel yn adolygu'r gwyn ac yn cymeradwyo un o'r camau gweithredu canlynol:

- (i) Nid oes angen ymchwiliad pellach a dylid cyflwyno argymhellion y panel i'r partïon perthnasol mewn adroddiad gan yr ysgrifennydd a gymeradwyir gan y cadeirydd;
- (ii) Mae angen ymchwiliad pellach a bydd y panel yn ailymgynnull i ystyried y dystiolaeth ychwanegol. Pan gaiff panel ei ailgynnull, bydd fel arfer yn cyfarfod mewn sesiwn gaeedig a chaiff adroddiad terfynol, a gymeradwyir gan y cadeirydd, ei lunio a'i anfon atoch yn ysgrifenedig.

Bydd adroddiad y panel yn egluro sut a pham y daeth y panel i'w gasgliadau, ac os bydd yn canfod bod coleg, ysgol neu wasanaeth proffesiynol y brifysgol ar fai mewn unrhyw ffordd yna cewch wybod beth sydd wedi digwydd a pham. Os bydd y panel yn canfod bod bai ar system y brifysgol neu'r ffordd y mae pethau'n cael eu gwneud ar hyn o bryd, cewch eich hysbysu ynglŷn â sut mae'r brifysgol am newid pethau i sicrhau na wnaiff ddigwydd eto. Os bydd y panel yn penderfynu bod y brifysgol ar fai mewn rhyw fodd, cewch ymddiheuriad.

[d] Apelio

Os ydych yn dal yn anfodlon yn sgil canlyniad y broses a nodir yn Adran 4[c] uchod cewch apelio trwy ysgrifennu at yr Is-ganghellor. Bydd yr Is-ganghellor yn gwneud pa bynnag ymholiadau y mae'n eu hystyried yn briodol a bydd yn cyflwyno ei farn/ei barn i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith. Bydd penderfyniad yr Is-ganghellor yn derfynol

5. DYSGU GWERSI

Bydd Pwyllgor Gweithredu'r Brifysgol yn ystyried crynodeb o gwynion cyffredinol bob chwarter, a bydd Pwyllgor Archwilio a Risg y Brifysgol hefyd yn cael adroddiad ynghylch cwynion cyffredinol bob blwyddyn.