



PRIFYSGOL
BANGOR
UNIVERSITY

Prifysgol Bangor Y Drefn Gwyno

Dyddiad	Pwrpas y Cyhoeddiad/Disgrifiad o'r Newid	Aseiad Effaith Cydraddoldeb wedi ei gwblhau
Medi 2019	Cyhoeddiad cyntaf (yn ymgorffori <i>Trefniadau Cwyno Staff a Chyffredinol</i>)	

Swyddog Polisi	Uwch Swyddog sy'n Gyfrifol	Cymeradwywyd gan	Dyddiad
Pennaeth Llywodraethu a Chydymffurfio	Ysgrifennydd y Brifysgol	Grŵp Tasg Cydymffurfio	30 Medi 2019

Adolygir y drefn hon ymhen 3 blynedd.

Y DREFN GWYNO

1. RHAGARWEINIAD

Mae'r drefn 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 hwy, sy'n dangos yr ymrwymiad sydd ganddi i barhau i wella ansawdd ei darpariaeth. Os oes gennych gwyn sy'n ymwneud â'r brifysgol, dilynwch y drefn berthnasol isod. Bydd y drefn a ddilynwch yn dibynnu a ydych yn 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

Bydd y drefn hon yn berthnasol i gwynion gan aelodau o'r staff academiaidd, rheoli a phroffesiynol ynglŷn â'u penodiad neu eu cyflogaeth, ac ynglŷn â materion sy'n effeithio arnynt fel unigolion neu eu hymwneud neu eu perthynas bersonol ag aelodau staff eraill y brifysgol (yn cynnwys, ymhlith materion eraill, materion sy'n ymwneud ag aflonyddu neu wahaniaethu anghyfreithlon).

Dylid delio â chwynion gan aelodau staff cefnogi ynglŷn â materion fel 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 y *Drefn Gwyno i Staff Cefnogi*.

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 drefn 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 fyfyrwyr 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 *Polisi Datgelu er Lles y Cyhoedd (Chwythu'r Chwiban)*, sydd â'r nod o gynnig ffyrdd i aelodau o'r brifysgol godi pryderon difrifol, datgelu gwybodaeth am 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 fynd 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 Fyfyrrwyr a Chyn-fyfyrrwyr

Dylai myfyrrwyr a chyn-fyfyrrwyr sy'n dymuno gwneud cwyn ynglŷn â'u rhaglen academaidd (cwrs) neu ynglŷn ag unrhyw wasanaethau eraill y mae'r brifysgol yn eu cynnig ddefnyddio'r *Drefn Gwynion Myfyrrwyr*.

Ni ddylid defnyddio'r *Drefn Gwynion Myfyrrwyr* i gwyno am ymddygiad myfyriwr arall, dylid cyfeirio'r cwynion hynny at y Pennaeth Llywodraethu a Chydymffurfio o dan *Reoliadau Disgyblu Myfyrrwyr* y brifysgol. *Ni ddylid defnyddio'r Drefn Gwynion Myfyrrwyr i gwyno am ymddygiad aelod staff nad yw'n gysylltiedig â gwaith na phrofiad academaidd 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 anfonlonrwydd 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 Drefn Gwynion Cyffredinol

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 drefn a nodir yn Adran [c] isod. O dan y drefn honno cewch gwyno am faterion fel a ganlyn:

- ansawdd a safon unrhyw wasanaeth a ddarparwn
- methu â darparu gwasanaeth
- ansawdd ein cyfleusterau neu ein hadnoddau dysgu
- triniaeth annheg neu ymddygiad amhriodol gan fyfyriwr neu aelod staff
- methiant y brifysgol i ddilyn proses weinyddol briodol
- anfonlonrwydd 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 materion na allwn ymdrin â hwy trwy'r Drefn Gwynion Cyffredinol. Yn eu plith:

- cais o dan y ddeddf Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data (mae trefn ar wahân i'w dilyn sydd ar gael gan y Pennaeth Llywodraethu a Chydymffurfio);
- 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 academaidd ar asesu neu dderbyn (dylid cyflwyno'r rheiny trwy ddefnyddio'r *Drefn Apelio Academaidd a'r Drefn Apelio a Chwyno ar gyfer Ymholwyr ac Ymgeiswyr* yn y drefn honno);
- mater sydd eisoes dan ystyriaeth, neu sydd eisoes wedi ei ystyried gan lys neu dribiwnlys;
- cais am iawndal yn unig;
- ymgais i ailystyried cwyn a ninnau eisoes wedi rhoi penderfyniad terfynol ar ôl ymchwiliad.

[b] Y Drefn Ddatrys Gychwynnol

- i. Os credwch, ar ôl ystyried y pwyntiau sydd yn Adran 4[a] uchod, fod gennych gwyn gyffredinol sy'n berthnasol i gylch gorchwyl y drefn 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.
- ii. Os yw'r gwyn yn dal heb ei datrys ar ôl trafod gyda'r unigolyn dan sylw, dylid cyflwyno'r gwyn 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 diwrnod gwaith. Dylid ymchwilio i'r gwyn, a gwneud pob ymdrech i ddatrys y mater mewn modd boddhaol.
- iii. 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.
- iv. 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 Drefn Ymchwilio Ffurfiol

- i. 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. Ysgrifennydd y Brifysgol sy'n gyfrifol am oruchwyllo'r drefn honno ond dylid cyfeirio'r ohebiaeth gychwynnol at y Prif Swyddog Gweithredu/Pennaeth Llywodraethu a Chydymffurfio, Y Swyddfa Llywodraethu a Chydymffurfio.

Rhaid i'r ohebiaeth honno:

- nodi'n glir natur a tharddiad y gwyn;
 - manylu'r 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.
- ii. Bydd y Pennaeth Llywodraethu a Chydymffurfio'n cydnabod derbyn eich gohebiaeth cyn pen pum diwrnod 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 bydd 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:
 - a. Bod achos *prima facie* yn bodoli dros gynnal ymchwiliad ffurfiol. Os felly, caiff panel ymchwilio ei sefydlu gan y Pennaeth Llywodraethu a Chydymffurfio i ystyried y gwyn. Y panel fydd yn penderfynu pa drefn i'w dilyn ond yn gyffredinol bydd ar ffurf gwrandawriad. NEU
 - b. 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 Llywodraethu a Chydymffurfio.

- iii. Dylid cynnull y panel ymchwilio cyn pen 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, vyfarwyddwyr gwasanaethau proffesiynol;
- Llywydd Undeb y Myfyrwyr (neu ei enwebai)
a'r
- Pennaeth Llywodraethu a Chydymffurfio (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 Llywodraethu a Chydymffurfio, 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 goidir gan y panel.

Cewch ofyn am ohirio cyfarfod o'r panel ymchwilio os oes amgylchiadau lliniarol, a dylid gofyn am ohiriad 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 rhesymau 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 gwyn;
- (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 caiff pethau 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 unrhyw ffordd, 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 ynglŷn â chwynion cyffredinol bob blwyddyn.