

<b>GWEITHDREFN CWYNION TRYDYDD PARTI</b>			
<b>Adran</b>	Swyddfa'r Is-ganghellor / Cyfreithiol		
<b>Awdur</b>	Cyfreithiwr y Brifysgol		
<b>Awdurdodwyd gan:</b>	Bwrdd yr Is-ganghellor		
<b>Gweithredwyd gan:</b>	Swyddfa'r Is-ganghellor ar gyfer Adrannau amrywiol		
<b>Cyfeirnod y Weithdrefn:</b>	PRVCEX1920044		
<b>Y Weithdrefn flaenorol:</b>	PRSP1718005		
<b>Fersiwn Rhif:</b>	1	<b>Pwyllgor Cymeradwyo:</b>	Bwrdd yr Is-ganghellor
<b>Dyddiad cymeradwyo:</b>	16.12.19	<b>Rhif y cofnod:</b>	19.24.04
<b>Statws:</b>	Cymeradwywyd	<b>Dyddiad gweithredu:</b>	Ionawr 2020
<b>Cyfnod cymeradwyo:</b>	3 blynedd	<b>Dyddiad adolygu:</b>	Ionawr 2023

## 1. DIBEN Y WEITHDREFN

- 1.1 Paratowyd y weithdrefn hon i egluro sut y gallai “trydydd parti” gyflwyno cwyn i'r Brifysgol ac mae'n amlinellu sut y byddid yn ymdrin â chwyn o'r fath.
- 1.2 Mae'r Brifysgol wedi ymrwymo i sicrhau bod unigolion sy'n dod i gysylltiad gyda'r sefydliad, ac sy'n anfodlon gyda'r rhyngweithio hwnnw, yn cael cyfle i'w cwyn gael ei ymdrin mor agos â phosibl at y man cyswllt cyntaf trwy ymchwiliadau teg fel y gellir gwneud penderfyniadau ar sail tystiolaeth ynghylch ffeithiau pob achos unigol, fel bo'n briodol. Lle bo'r Brifysgol yn canfod bod cyfiawnhad dros gŵyn, mae'r mecanwaith hwn hefyd yn darparu'r cyfle i'r Brifysgol ymateb a, lle bo'n bosibl, gynnig datrysiad.

## 2. SGÔP Y WEITHDREFN

- 2.1 Diffinnir “trydydd parti” at ddibenion y weithdrefn hon fel unigolyn nad yw'n gyflogai cyflogedig, nac yn fyfyrwr cofrestredig, nac yn unigolyn neu gwmni dan gytundeb i wneud gwaith ar ran y Brifysgol.
  - 2.1.1 – Nid yw'r weithdrefn hon yn berthnasol i gyflogeion blaenorol neu gyn-fyfyrwyr sy'n dymuno cyflwyno cwyn ynghylch eu cyfnod cyflogaeth neu eu cyfnod astudio.
- 2.2 Gallai'r achosion lle gallai unigolyn ddefnyddio'r weithdrefn hon gynnwys, er enghraifft:

- a) Lle bo unigolyn wedi gwneud cais am swydd yn y Brifysgol ac yn anfodlon gyda'r modd yr ymdriniwyd â'r cais;
- b) Lle bo unigolyn yn amau bod arferion cyflogaeth anghyfreithlon neu anfoesol yn digwydd yn y Brifysgol;
- c) Lle bo gan unigolyn gŵyn am ymddygiad y Brifysgol yng nghyswllt Safonau'r Gymraeg y mae'n ofynnol i'r Brifysgol gydymffurfio gyda nhw;
- d) Lle bo gan unigolyn reswm i gredu bod y Brifysgol neu aelod o staff yn y Brifysgol wedi torri'r rheoliadau diogelu data cyffredinol.

2.3 Disgwylir i'r achwynydd, neu unigolyn yn gweithredu ar ran yr achwynydd, gyflwyno eu cwyn i'r Brifysgol cyn pen chwe mis o ddod yn ymwybodol o'r broblem honedig.

### **3. Gweithdrefn Cam Un: Datrysiaid Anffurfiol**

- 3.1 Gofynnir i drydydd parti sy'n dymuno gwneud cwyn ysgrifennu'n ffurfiol at Swyddfa Is-ganghellor y Brifysgol. Gofynnir i'r holl unigolion nodi'n gryno ac yn gywir sail y gŵyn a'r datrysiaid a geisir yn ysgrifenedig.
- 3.2 Mae rhan fwyaf y cwynion yn rhai didrafferth y gellir eu datrys yn gyfeillgar a sicrhau bodlonrwydd pawb sy'n ymwneud â'r mater os cyflwynir y gŵyn ar gam cynnar.
- 3.3 Mae gan y Brifysgol gyfrifoldeb i ddiogelu unigolion dan ei gofal a sicrhau bod gwybodaeth bersonol yn cael ei diogelu ac yn cydymffurfio gyda'r Rheoliadau Diogelu Data a Diogelu Data Cyffredinol. Felly mae'n bosibl na fydd staff yn medru trafod manylion yn ymwneud ag unigolion penodol gyda'r achwynydd.
- 3.4 Dylid cyflwyno cwynion yn ysgrifenedig (gan ddefnyddio'r Ffurflen Cwynion yn Atodiad 1). Dylai'r sawl sy'n llenwi'r ffurflen ddarparu manylion perthnasol am y gŵyn. Er mwyn i'r ymchwiliadau fod yn drwyadl a galluogi cyfathrebu am y deilliannau, yn arferol bydd y Brifysgol yn disgwyl i achwynydd roi manylion amdanynt eu hunain.
- 3.5 Ar ôl derbyn cwyn, yn arferol anfonir llythyr cydnabod at yr achwynydd cyn pen 5 diwrnod gwaith ac ymateb cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eu cwyn ysgrifenedig.
- 3.6 Ar ôl derbyn y gŵyn gan Swyddfa'r Is-ganghellor, bydd y gŵyn yn cael ei hanfon yn uniongyrchol at adran neu gyfadran briodol y Brifysgol, a chynhelir ymchwiliad a darparu ymateb yn unol â 3.5 uchod.
- 3.7 Yn arferol gellir datrys mwyafrif yr achosion trwy eglurhad, ymddiheuriad neu weithredu adferol ar unwaith yn ystod y cyfnod 10 diwrnod gwaith o ddyddiad cyflwyno'r gŵyn. Gallai manylion y gŵyn, y canlyniad a'r gweithredu a ddigwyddodd gael eu cofnodi a'u defnyddio ar gyfer gwella'r gwasanaeth.
- 3.8 Os na ellir datrys cwyn ar y cam hwn bydd yn cael ei esgyn i Gam 2: Ymchwiliad Ffurfiol, a hysbysu'r achwynydd am hynny.

## 4 CAM 2 – YMCHWILIAD FFURFIOL OHERWYDD ANFODLONRWYDD GYDA'R YMATEB

### Defnyddir Cam 2 ar gyfer:

- Cwynion na ellir eu datrys yn anffurfiol ar Gam 1
  - Y cwynion hynny sydd, yn nhyb y Brifysgol, yn ddifrifol, cymhleth neu'n ymwneud â materion risg uchel h.y. yn ymwneud â gweithgareddau anghyfreithlon
  - Materion diogelwch a llesiant a allai gael effeithiau arwyddocaol yn ariannol neu o ran enw da.
- 4.1 Bydd y Brifysgol yn ymchwilio ac yn ymateb yn arferol cyn pen 30 diwrnod gwaith. Bydd achwynwyr yn derbyn hysbysiad ysgrifenedig ynghylch penderfyniad y Brifysgol a'r rhesymeg sy'n sylfaen i hynny, yn ogystal ag unrhyw hawl i apelio (a ganiateir yn arferol lle bo tystiolaeth ychwanegol yn erbyn y penderfyniad nad oedd ar gael pan wnaed y gŵyn).
- 4.2 Yn arferol bydd ymchwiliadau llawn yn cael eu harwain gan yr adran briodol (gyda mewnbwn gan wasanaethau eraill fel bo angen); yn arferol bydd cwynion y tybir eu bod yn rhai risg uchel neu'n ymwneud â staff ar lefel Pennaeth Adran neu Ddeon Cyfadran yn cael eu trin gan Dîm Gweithredol y Brifysgol neu gydweithiwr lefel uwch. Yn arferol ni ddylai'r ymchwilydd fod wedi ymwneud â'r gŵyn yn flaenorol.

### **Cam 2: Ymchwiliad Ffurfiol - Uwch Reolwyr/Tîm Gweithredol**

- 4.3 Lle bo cynnwys y gŵyn yn ymwneud â'r Is-ganghellor, cyfeirir y mater at Glerc y Bwrdd Llywodraethwyr ('y Bwrdd') a fydd yn gofyn i Gadeirydd y Bwrdd enwebu aelod annibynnol o'r Bwrdd i ymchwilio i'r mater a darparu ymateb yn unol â'r weithdrefn a amlinellir yn 4.1 - 4.2

### **Cam 2: Ymchwiliad ffurfiol – Ymddiriedolwyr / Llywodraethwyr y Bwrdd Llywodraethwyr**

- 4.4 Lle bo cynnwys y gŵyn ymwneud ag aelod o'r Bwrdd, cyfeirir y mater at Glerc y Bwrdd Llywodraethwyr, a fydd yn gofyn i'r Cadeirydd neu'r Is-gadeirydd, fel bo'n briodol, ymchwilio i'r mater a darparu ymateb yn unol â'r weithdrefn a amlinellir yn 4.1 – 4.2.

## 5 APELIADAU

- 5.1 Caiff achwynwyr sy'n anfodlon gydag ymateb y Brifysgol i gŵyn Cam 2 gyflwyno apêl yn gofyn i'r Brifysgol adolygu ei phenderfyniad.

Dylai'r Achwynydd ysgrifennu at Swyddfa'r Is-ganghellor a nodi ar ba sail y dymuna apelio yn erbyn y penderfyniad, a chynnwys unrhyw wybodaeth arall a allai fod yn ddefnyddiol wrth ystyried y mater ymhellach.

Yn arferol caniateir apêl yn unig lle y darperir gwybodaeth ychwanegol berthnasol, nad oedd ar gael pan gyflwynwyd y gŵyn. Lle caniateir apêl, yn arferol bydd yn cael ei ystyried gan uwch aelod yn y Brifysgol nad fu'n ymwneud â'r ymchwiliad ffurfiol yn flaenorol.

Mae penderfyniad y Brifysgol ar y cam apêl yn derfynol.

## **Apeliadau ynghylch cwyn am yr Is-ganghellor**

- 5.2 Lle bo'r gŵyn yn ymwneud â'r Is-ganghellor a bod y trydydd parti'n parhau'n anfodlon gyda'r ymateb a dderbyniwyd gan aelod annibynnol y Bwrdd a benodwyd gan y Cadeirydd i ymchwilio i'r mater, caiff yr achwynydd wneud apêl yn gofyn i'r Brifysgol adolygu ei phenderfyniad yn fewnol, trwy ysgrifennu at:

Swyddfa Clerc y Llywodraethwyr  
Prifysgol Glyndŵr  
Ffordd yr Wyddgrug  
Wrecsam  
LL11 2AW

E-bost: [charityandgovernance@glyndwr.ac.uk](mailto:charityandgovernance@glyndwr.ac.uk)

- 5.3 Bydd Clerc y Bwrdd Llywodraethwyr yn cyfeirio'r mater at Gadeirydd y Bwrdd a gofynnir i un ai'r Cadeirydd neu aelod o'r Bwrdd na fu'n ymwneud â'r gŵyn yn flaenorol adolygu'r achos. Bydd penderfyniad y Cadeirydd neu ei enwebai yn derfynol.

## **Apeliadau ynghylch cwyn am Ymddiriedolwr / Llywodraethwr**

- 5.4 Lle bo'r gŵyn yn ymwneud ag aelod o'r Bwrdd (yn cynnwys y Cadeirydd neu'r Is-gadeirydd) a bod y trydydd parti'n parhau'n anfodlon gyda'r ymateb a dderbyniwyd gan aelod annibynnol y Bwrdd a benodwyd gan y Cadeirydd i ymchwilio i'r mater, caiff yr achwynydd wneud apêl yn gofyn i'r Brifysgol adolygu ei phenderfyniad yn fewnol, trwy ysgrifennu at:

Swyddfa Clerc y Llywodraethwyr  
Prifysgol Glyndŵr  
Ffordd yr Wyddgrug  
Wrecsam  
LL11 2AW

E-bost: [charityandgovernance@glyndwr.ac.uk](mailto:charityandgovernance@glyndwr.ac.uk)

- 5.5 Bydd Clerc y Bwrdd Llywodraethwyr yn cyfeirio'r mater at y Cadeirydd neu'r Is-gadeirydd (cyn belled nad yw'r gŵyn yn ymwneud â'r naill na'r llall ohonynt) a gofynnir i un ai'r Cadeirydd neu'r Is-gadeirydd neu aelod o'r Bwrdd na fu'n ymwneud â'r gŵyn yn flaenorol adolygu'r achos. Bydd penderfyniad y Cadeirydd neu ei enwebai yn derfynol.

## **6 ROLAU A CHYFRIFOLDEBAU**

### **6.1 Achwynydd**

Mae'r achwynydd yn gyfrifol am:

- Ddarparu gwybodaeth lawn, glir a chywir am y mater ac ymgysylltu gyda'r Brifysgol i ganfod datrysiad effeithiol; ac
- Ymddwyn mewn modd rhesymol. Mae ymddygiad afresymol yn cynnwys: gwneud cwynion blinderus, aflonyddu ar neu ymddwyn yn amhriodol tuag at staff y Brifysgol, methu â chydweithredu gyda'r ymchwiliad, lefelau cysylltu afresymol neu fod yn

afresymol o fynych. Gallai ymddygiad afresymol arwain at atal neu derfynu ymchwilio i'r gŵyn.

## 6.2 Y Brifysgol

Mae'r Brifysgol yn gyfrifol am:

- Ymchwilio i'r gŵyn mewn modd cynhwysfawr, gyda meddwl agored;
- Trin pawb sy'n ymwneud â'r ymchwiliad yn deg;
- Sicrhau bod unrhyw wybodaeth bersonol yn cael ei thrin yn briodol;
- Hysbysu pawb sy'n ymwneud â'r gwyn ynghylch cynnydd yr ymchwiliad a'r canlyniad;
- Defnyddio'r cwynion a dderbynnir yn rhagweithiol i wella ei arferion gwaith; a
- Gweithredu ar unrhyw feysydd camymddygiad difrifol trwy ei pholisïau a phrosesau mewnol.

## 7 CYDYMFFURFIO

Mae'r Brifysgol yn monitro niferoedd a chanlyniadau'r cwynion a anfonir ati; yna anfonir gwybodaeth allweddol at y pwyllgor perthnasol a rheolwyr y Brifysgol i'w galluogi i wella arferion gwaith a gwasanaethau ac adnabod unrhyw dueddiadau a meysydd i'w gwella. Cyfrifoldeb Swyddfa'r Is-ganghellor fydd hyn.

## 8 CYFEIRIO AT BOLISÏAU A GWEITHDREFNAU ERAILL

8.1 Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol i unigolion nad oes ganddynt unrhyw ddull yn y polisïau a gweithdrefnau sy'n bodoli eisoes i ddatrys unrhyw bryder sydd ganddynt yn dilyn ymwneud â'r Brifysgol.

8.2 Mae gweithdrefnau'n bodoli eisoes ar gyfer:

- Ymgeiswyr am le ar raglen astudio i apelio, os oes sail, trwy'r weithdrefn a weithredir gan y Swyddfa Derbyniadau;
- Myfyrwyr (a'r rhai sydd wedi graddio dim mwy na 40 diwrnod cyn cyflwyno eu cwyn) i ddatrys eu pryder trwy'r Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr;
- Staff i geisio datrys materion trwy'r weithdrefn achwynion staff briodol a weithredir gan yr Adran Adnoddau Dynol;
- Staff, myfyrwyr ac unrhyw un dan gytundeb i weithio i'r Brifysgol y mae'r Polisi Datgelu er Budd y Cyhoedd (Chwythu'r Chwiban) yn berthnasol iddynt, mewn achos lle bo rheswm i amau bod y Brifysgol neu unrhyw un o'i staff neu ei myfyrwyr yn ymwneud â gweithgareddau amhriodol neu anghyfreithlon.
- Unigolion sydd â phryderon am aelodau staff neu fyfyrwyr sy'n agored i'r risg o gael eu tynnu i mewn i eithafiaeth dreisgar, wedi'i seilio ar wybodaeth a dderbyniwyd neu ymddygiad maen nhw neu unigolyn arall wedi'i arsylwi, lle gellir codi pryderon trwy Brococol Rhannu Gwybodaeth am Bobl Fregus sy'n rhan o Bolisi Atal y Brifysgol (ar gael ar wefan y Brifysgol neu gan y Cydlynnydd Atal).

## 9 MANYLION CYSWLLT

Swyddfa'r Is-ganghellor, Prifysgol Glyndŵr Wrecsam, Plas Coch, Ffordd yr Wyddgrug, Wrecsam LL11 2AW. E-bost: [compliance@glyndwr.ac.uk](mailto:compliance@glyndwr.ac.uk)

## ATODIAD 1

### Manylion Personol

Gallai'r Brifysgol gysylltu gyda chi i gael rhagor o wybodaeth

Enw cyntaf	
Cyfenw	
Cyfeiriad	
E-bost	
Rhif ffôn	

### Manylion y gŵyn

Natur y gŵyn	
Dyddiad y digwyddodd (un dyddiad neu amrediad dyddiadau)	
Aelod(au) neu adran y Brifysgol dan sylw (os yw'n hysbys)	
Nodwch grynodedb o'ch cwyn, os gwelwch yn dda, gan nodi manylion y broblem neu unrhyw ddigwyddiadau	
Nodwch unrhyw gamau gweithredu gennych chi i ddatrys y gŵyn hyd yma, os gwelwch yn dda.	
Beth fyddai'r datrysiad delfrydol i'r gŵyn?	