



POLISI CWYNION AC APELIADAU AR GYFER YMGEISWYR

1. Cyflwyniad

- 1.1 Ym Mhrifysgol Abertawe, rydym yn ymrwymedig i ddarparu gweithdrefnau o ansawdd uchel, sy'n deg ac yn dryloyw, ar gyfer ein holl ymgeiswyr, yn unol â'r egwyddorion a'r gweithdrefnau a nodir ym Mholisi Derbyn Myfyrwyr y Brifysgol (<http://www.swansea.ac.uk/admissions/admissionspolicy/>)
- 1.2 Mae'r Brifysgol yn sicrhau bod staff sy'n ymwneud â derbyn, cyfweiliadau, penderfyniadau ayb, yn broffesiynol a'u bod yn derbyn hyfforddiant a datblygiad priodol ym maes derbyn myfyrwyr a meysydd perthynol. Cynigir cyfleoedd datblygu parhaus i staff sy'n ymwneud â derbyn i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â rheoliadau a'u bod yn defnyddio'r gweithdrefnau'n gyson. Er enghraifft, mae'r sesiynau hyfforddiant hyn yn cynnwys gweithdai am strategaeth recriwtio, cymwysterau, cyfweiliadau a gofynion mynediad, yn ogystal â hyfforddiant technegol ar gyfer staff sy'n ymwneud â chofnodi cynigion. Yn ogystal, mae'r Brifysgol yn cynnal gweithdai blynyddol ar gyfer staff sy'n ymwneud â'r system Glirio a digwyddiadau penodol eraill yn ystod y cylch ceisiadau. Darperir arweiniad a chyngor ar arfer gorau hefyd gan y tîm Cefnogi Proffesiynoliaeth mewn Derbyn.
- 1.3 Rydym yn cydnabod, fodd bynnag, y gall fod adegau pan fydd ymgeisydd yn teimlo'n anfodlon ar weithrediad proses derbyn y Brifysgol neu'r canlyniad.
- 1.4 Mae polisi cwynion ar wahân ar waith ar gyfer myfyrwyr sy'n astudio, neu sydd wedi astudio, ym Mhrifysgol Abertawe. Mae'n ymdrin â materion megis gwasanaethau'r Brifysgol (academaidd neu anacademaidd), addysgu neu oruchwylio, cyfleusterau, ymddygiad aelod o'r staff, ymddygiad myfyriwr arall, apeliadau academaidd ayb. <http://www.swansea.ac.uk/academic-services/academic-guide/conduct-and-complaints/complaints-procedure/1-introduction/>
- 1.5 Rydym yn annog ymgeiswyr sy'n cael problem gyda'r gwasanaeth i drafod y mater yn anffurfiol i ddechrau ag aelod o staff y swyddfa Derbyn neu yn adran berthnasol y Brifysgol. Os penderfynwch, wedi hynny, yr hoffech apelio'n ffurfiol yn erbyn y penderfyniad ar eich cais, neu os hoffech gwyno'n ffurfiol am unrhyw agwedd ar y broses dderbyn (ar ôl i chi gysylltu'n anffurfiol â'r Swyddfa Derbyn i ddechrau), mae gweithdrefn cwynion ac apeliadau ffurfiol ar gael a manylir arni yn y ddogfen hon.
- 1.6 Ni fyddwch dan anfantais mewn unrhyw ffordd o ganlyniad i ddefnyddio'r Weithdrefn Cwynion ac Apeliadau.

2. Diffiniadau

- 2.1 Mae apêl yn gais am adolygiad o benderfyniad ar dderbyn a/neu ganlyniad cais; neu o eiriad neu amodau a thelerau cynnig; neu o asesiad statws ffioedd.
- 2.2 Diffinnir cwyn fel pryder penodol sy'n ymwneud â chamgymeriad gweithdrefnol, afreoleidd-dra neu gamweinyddu'r gweithdrefnau neu'r polisiau derbyn.

Er enghraifft, gellir cwyno am y broses neu'r wybodaeth a ddarparwyd ynghylch penderfyniadau derbyn, asesiadau statws ffioedd, dyrannu bwrsariaethau neu ysgoloriaethau, neu ymddygiad aelod o'r staff sy'n ymwneud ag un o'r rhain.

3 Egwyddorion Cyffredinol

- 3.1 Mae'r polisi hwn ar gael i unrhyw un sydd wedi cael problem ar unrhyw adeg yn ystod proses ceisiadau Prifysgol Abertawe.
- 3.2 Mae'r polisi'n berthnasol i bob dull a lefel astudio (amser llawn a rhan-amser) ar gyfer ein holl raglenni sy'n cynnig credydau a'r holl ymgeiswyr am raglenni ymweld a chyfnwid.
- 3.3 Mae'n rhaid i gwynion ac apeliadau gael eu cyflwyno gan yr ymgeisydd i'r Brifysgol. Ni chaiff ceisiadau a gyflwynir gan drydydd parti, heb gydsyniad ysgrifenedig yr ymgeisydd, eu hystyried, ac ni fyddwn yn ymchwilio chwaith i gwynion a gyflwynir yn ddiennw.
- 3.4 Gall ymgeiswyr, ac unrhyw unigolyn sy'n destun cwyn, ddisgwyl i gwynion gael eu trin mewn modd cyfrinachol ac i'w preifatrwydd gael ei barchu. Fodd bynnag, mae'n bosib y bydd angen datgelu gwybodaeth i eraill er mwyn ymdrin â'r gŵyn.
- 3.5 Dylid cyflwyno cwynion neu apeliadau ffurfiol cyn gynted ag y bydd ymgeisydd o'r farn bod problem. Dylid gwneud hyn fel rheol o fewn 28 niwrnod i unrhyw ddigwyddiad neu gam gweithredu penodol honedig.
- 3.6 Ni fydd y Brifysgol fel arfer yn ystyried gwybodaeth newydd am gymwysterau neu amgylchiadau ymgeisydd os dylid bod wedi cyflwyno hon gyda'r cais gwreiddiol. Gellir derbyn gwybodaeth newydd mewn achosion lle mae trydydd parti wedi gwneud camgymeriad a effeithiodd ar farn y Brifysgol ynghylch addasrwydd yr ymgeisydd, lle cafodd yr wybodaeth/data yn y cais gwreiddiol ei gamddehongli neu le gellir dangos bod amgylchiadau meddygol neu amgylchiadau lliniarol eraill wedi effeithio ar ansawdd y cais gwreiddiol. Mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i benderfynu a ellir ystyried tystiolaeth newydd ar y seiliau hyn.
- 3.7 Ni fydd y Brifysgol yn cymryd rhan mewn trafodaethau neu anghydfodau am faterion y mae'n ystyried eu bod yn ymwneud â barn academiaidd. Bydd y Swyddfa Derbyn yn gwneud pob ymdrech i esbonio'r meini prawf derbyn, a pham maent yn briodol ar gyfer rhaglen benodol, ond ni fydd y Brifysgol yn adolygu penderfyniad ar dderbyn am y rheswm bod ymgeisydd yn anghytuno â'r meini prawf a bennwyd neu yn eu herio. Mae rhagor o wybodaeth am ein prosesau dethol ar gael yn ein Polisi Derbyn (<http://www.swansea.ac.uk/admissions/admissionspolicy/>)

4. Gweithdrefn

Mae gan y Brifysgol broses dau gam i ymdrin â chwynion ac apeliadau:

4.1 Cam 1 – Adborth Anffurfiol

Os ydych yn anfodlon ar unrhyw agwedd ar y broses derbyn, hepgor ffioedd, bwrsariaethau neu ysgoloriaethau, cysylltwch yn anffurfiol ag aelod o'r Swyddfa Derbyn (astudio@abertawe.ac.uk) neu ag aelod o'r staff mewn adran, Coleg neu Ysgol academiaidd (er enghraifft, tiwtor derbyn neu gyfwelydd). Bydd y staff yn gwneud pob ymdrech resymol i esbonio gweithdrefnau, lliniaru pryderon neu ymateb fel arall i'r pryder dan sylw. Gall y trafodaethau hyn fod ar y ffôn, drwy e-bost neu gysylltiad arall a chan nad yw'r broses hon yn ffurfiol, ni chaiff cofnod ysgrifenedig ei gadw o angenrheidrwydd.

4.2 Cam 2 - Cwyn neu Apêl Ffurfiol

- i. Er bod y rhan fwyaf o achosion yn cael eu datrys drwy adborth anffurfiol, os ydych yn teimlo'n anfodlon o hyd ar yr adborth anffurfiol a ddarparwyd, gallwch gyflwyno cwyn neu apêl ffurfiol i sylw: Pennaeth Derbyn
E-bost: admissions-complaints@swansea.ac.uk
- ii. Dylid cyflwyno cwyn ysgrifenedig, fel rheol o fewn 28 niwrnod i unrhyw ddiwyddiad neu gam gweithredu penodol honedig. Wrth gyflwyno cwyn, dylech gynnwys:
 - Eich enw, eich cyfeiriad ac, os yw'n briodol, rhif eich cais a manylion y rhaglen y gwnaethoch gais amdani;
 - Natur y gŵyn, gan roi cynifer o fanylion â phosib;
 - Unrhyw gamau a gymerwyd eisoes i ddatrys y mater;
 - Manylion am unrhyw ymatebion rydych wedi'u derbyn a datganiad pam rydych yn teimlo bod yr ymateb hwnnw'n anfodhaol.
 - Amlinelliad o'r canlyniad rydych yn ei geisio.
- iii. Dylid cyflwyno apêl yn ysgrifenedig, o fewn 28 niwrnod ar ôl derbyn penderfyniad y Brifysgol. Dylai'ch apêl gynnwys yr wybodaeth ganlynol:
 - a. Eich enw, eich cyfeiriad a rhif eich cais;
 - b. Y rhaglen y gwnaethoch gais amdani;
 - c. Manylion penodol sail neu seiliau'r apêl, yn enwedig tystiolaeth feddygol neu dystiolaeth liniarol arall.
 - ch. Amlinelliad o'r canlyniad rydych yn ei geisio.
- iv. Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn neu'ch apêl o fewn pum niwrnod gwaith. Cynhelir ymchwiliad, dan arweiniad y Deon Derbyn (neu ei enwebai), gan gynnwys mewnbwn gan y Swyddfa Derbyn, adran academiaidd neu rannau eraill o'r Brifysgol, fel y bo'n briodol. Os bydd angen rhagor o wybodaeth arnom, neu os ydym yn rhagweld oedi wrth ymateb, byddwn yn ysgrifennu atoch i roi gwybod i chi. Fel arfer, ni chynhelir cyfarfodydd wyneb yn wyneb fel rhan o'r ymchwiliad.
- v. Byddwn yn ymateb yn ysgrifenedig i'ch cwyn neu'ch apêl o fewn 15 niwrnod gwaith i dderbyn yr holl wybodaeth. Bydd yr ymateb yn cynnwys manylion am yr ymchwiliad a gynhaliwyd, a bydd yn amlinellu'r ymateb i'r ymchwiliad gan yr adrannau yn y Brifysgol a fu'n rhan ohono, a bydd yn manylu ar ganfyddiadau'r ymchwiliad.
- vi. Os caiff eich cwyn neu'ch apêl ei derbyn, bydd y Brifysgol yn cymryd camau gweithredu priodol a chewch eich hysbysu'n ysgrifenedig am y canlyniad. Os nad yw'ch apêl yn cael ei derbyn, byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio'r rhesymau am hyn.
- vii. Os caiff apêl ei derbyn, byddai'n rhesymol ailystyried y cais neu amodau'r cynnig. Mewn amgylchiadau o'r fath, efallai na fydd y Brifysgol yn gallu cynnig lle yn y sesiwn academiaidd a fu'n destun y cais gwreiddiol; gellir cynnig lle ar adeg dderbyn arall.
- viii. Gallai camau gweithredu rhesymol yn sgil cwyn sy'n cael ei derbyn gynnwys, er enghraifft, ymddiheuriad neu gynnig i ddiwygio'r weithdrefn.
- ix. Bydd penderfyniad y Deon Derbyn yn derfynol ac ni fydd hawl i apelio ymhellach.

5. **Storio a Phrosesu Gwybodaeth am Gwynion ac Apeliadau**

- 5.1 Byddwn yn ymdrin â phob cwyn ac apêl mewn modd cyfrinachol, gan barchu preifatrwydd. Gellir datgelu gwybodaeth i aelodau o staff y Brifysgol os yw hynny'n angenrheidiol i ymchwilio i'r apêl neu'r gŵyn.
- 5.2 Caiff yr wybodaeth ei storio a'i phrosesu yn unol â chofrestrriad y Brifysgol dan Ddeddf Diogelu Data 1998. Caiff y cofnod o'r gŵyn/apêl ac unrhyw bapurau ategol eu dinistrio ar ôl un flwyddyn galendr yn dilyn diwedd perthynas yr ymgeisydd â'r Brifysgol. [**Sylwer, gall hyn newid yn ôl polisi preifatrwydd y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol newydd**]

6. Monitro

Bydd y Pennaeth Derbyn yn monitro'r holl gwynion ac apeliadau ffurfiol a dderbynnir yn flynyddol, a bydd yn gyfrifol am weithredu, neu argymell i'r awdurdod priodol, newidiadau i systemau neu weithdrefnau a awgrymir gan natur a phatrwm y cwynion neu'r apeliadau a dderbynnir. Gellir defnyddio canlyniad y fath fonitro hefyd i gyfeirio prosesau neu weithgareddau eraill.

7 Manylion Cyswllt

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â'r Swyddfa Derbyn:

Ffonio +44 (0)1792 295111

E-bost: study@abertawe.ac.uk.