Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru: Gweithdrefn Gwyno Allanol

[Noder: Mae hwn yn disodli'r fersiwn blaenorol o Weithdrefnau Cwyno Allanol CCAUC a gyhoeddwyd ym mis Rhagfyr 2000 trwy Gylchlythyr W00/115HE]

Cyflwyniad

1 Mae Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru (CCAUC) yn Gorff Cyhoeddus Llywodraeth y Cynulliad a sefydlwyd ym mis Mai 1992, a gymerodd gyfrifoldeb dros gyllido addysg uwch yng Nghymru ar 1 Ebrill 1993.

O dan Ddeddf Addysg Bellach ac Uwch 1992, mae'r Cyngor yn gyfrifol am weinyddu cronfeydd sydd ar gael gan y Cynulliad i gefnogi darpariaeth addysg, cynhaliaeth ymchwil gan sefydliadau addysg uwch, a darpariaeth cyrsiau addysg uwch penodedig mewn sefydliadau addysg bellach.

O dan Ddeddf Addysg 1994, mae'r Cyngor yn gyfrifol am achredu darparwyr hyfforddiant addysgu cychwynnol ar gyfer athrawon ysgol a chomisiynu ymchwil i wella safonau athrawon a hyfforddiant athrawon.

2 Mae'r Cyngor wedi'i ymrwymo i weithio mewn ffordd agored ac atebol, ac i ymateb yn bositif i unrhyw gwynion trwy wella gweithdrefnau, cywiro camgymeriadau a dysgu trwy brofiad. Rhagwelir y gall yr aelod staff sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth ddatrys y mwyafrif o gwynion. Er hynny, efallai y bydd rhai sefyllfaoedd lle nad yw hyn yn bosibl ac yn yr amgylchiadau hyn hoffai'r Cyngor gael cyfle i wneud yn iawn cyn yr ystyrir unrhyw gywiriad neu weithredu arall. Mae'r gweithdrefnau hyn yn pennu sut byddwn yn ceisio datrys cwynion o'r fath.

Cwynion a Gynhwysir o dan y Weithdrefn Hon

3 Mae'r gweithdrefnau cwyno hyn yn ymwneud â honiadau o amhriodoldeb, anghysondeb, camymddwyn, perfformiad gwael neu aneffeithioldeb yn erbyn CCAUC. Mae'n rhaid i unrhyw gwynion a gyflwynir fod yn fwy na gwrthwynebiad i rinweddau penderfyniad neu weithred gan y Cynghorau neu eu staff; dylent ymwneud â'r ffordd y cafodd penderfyniad neu weithred eu gwneud (gan gynnwys oedi gormodol neu fethiant i weithredu neu wneud penderfyniadau) yn hytrach na'r penderfyniad ei hun.

Cwynion Nas Cynhwysir o dan y Weithdrefn Hon

4 Mae'r weithdrefn hon ar gyfer cwynion yn erbyn CCAUC gan bobl nad ydynt yn cael eu cyflogi gan y Cyngor. Mae gweithdrefnau ar wahân sy'n delio â chwynion gan staff a datgelu er lles y cyhoedd gan staff y Cyngor.

5 Nid yw'r gweithdrefnau hyn yn cynnwys cwynion yn erbyn sefydliadau. Nid yw'n rhan o orchwyl y Cyngor i ymwneud ag anghydfodau rhwng myfyrwyr neu staff

a'r sefydliadau a gyllidwn. Dylid cyfeirio cwynion o'r fath trwy weithdrefnau mewnol y sefydliad ei hun [gweler yr Atodiad am fwy o fanylion].

Hefyd, mae gan y Cyngor weithdrefnau ar wahân ar gyfer delio â honiadau o anghysondeb neu amhriodoldeb, camreolaeth, gwastraff neu dwyll ariannol yn y sefydliadau y mae'n eu cyllido. Mae'r rhain wedi'u gosod mewn dogfen ar wahân, *Allegations concerning higher education institutions funded by the HEFCW*, sydd ar gael gan Glerc y Cyngor.

Egwyddorion

6 Mae gweithdrefn gwyno'r Cyngor yn seiliedig ar yr egwyddorion canlynol:

Cwrteisi
Bydd pob cwyn yn cael ei thrin â chwrteisi a dealltwriaeth.

Hygyrchedd
Bydd y weithdrefn gwyno ar gael yn Gymraeg yn ogystal â Saesneg, ar ffurf copi caled ac ar wefan CCAUC. Gellir cwyno naill ai ar lafar neu'n ysgrifenedig (gan gynnwys trwy ffacs neu e-bost).

Os nad yw unigolyn sy'n cwyno'n gallu gweithredu dros ei hun, gall cynrychiolydd weithredu ar eu rhan, cyn belled â'u bod nhw'n gallu rhoi tystiolaeth eu bod wedi'u hawdurdodi gan yr unigolyn sy'n cwyno.

Amserol ac Hysbysol
Bydd y system gwyno yn gweithredu yn ôl amserlen a ddiffinnir ar ôl i'r gŵyn gael ei derbyn. Bydd unigolion sy'n gwneud cwynion yn cael eu hysbysu ynglŷn â'u hynt.

Tegwch
Pan mae cwyn yn galw am fwy nag eglurhad neu ymddiheuriad syml, cynhelir ymchwiliad trwyadl. Cofnodir y gŵyn a chedwir cofnodion manwl o'r ymchwiliad (bydd y cofnodion hyn ar gael yn gyffredinol, yn ddarostyngedig i ofynion Rhyddid Gwybodaeth a Diogelu Data).

Cyn belled â phosibl, bydd gan yr holl bartïon gyfle i roi tystiolaeth. Bydd y gweithdrefnau'n ei gwneud hi'n eglur sut y gall unigolion sy'n cwyno apelio yn erbyn penderfyniad y Cyngor ynglŷn â'r gŵyn.

Sut i Gwyno

7 Yn gyntaf, dylid cyfeirio'ch cwyn at yr aelod staff a ddeliodd â chi, neu eu rheolwr llinell, fel bod ganddynt y cyfle i wneud yn iawn.

Lle derbynnir cwynion ar lafar, gwneir nodyn a gofynnir i chi gadarnhau ei fod yn cofnodi'r gŵyn yn gywir. Os yw'r gŵyn yn gymhleth, fe'ch anogir chi i gwyno'n ysgrifenedig, gan nodi manylion y gŵyn.

Os bydd eich cwyn yn parhau heb ei datrys, y cam nesaf yw cysylltu â Chlerc y Cyngor, gan roi manylion eich cwyn, beth a ddigwyddodd i chi o ganlyniad, a mynegiad o'r ymateb rydych yn ei ddymuno.

8 Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn tri diwrnod gwaith o'i derbyn.

Fel arfer, daw ymateb manwl ac eglurhad o fewn 15 diwrnod gwaith.

Lle nad yw'n bosibl i ymateb o fewn 15 diwrnod gwaith (e.e. oherwydd cymhlethdod y gŵyn) anfonir ateb yn y cyfamser gydag ymrwymiad i roi ateb llawn erbyn dyddiad a nodir yn y llythyr.

Os nad ydych chi'n fodlon â'r ateb, gallwch chi ysgrifennu at y Prif Weithredwr a gofyn am adolygu eich cwyn a'n hymateb ni.

Bydd y Prif Weithredwr yn cydnabod eich cais am adolygiad o fewn tri diwrnod gwaith a bydd yn ymateb yn fanwl o fewn 15 diwrnod gwaith, neu cyn gynted â phosibl wedi hynny.

Bydd y Prif Weithredwr bob amser yn rhoi rhesymau i chi dros gadarnhau neu adolygu'r ymateb gwreiddiol. Ar ôl i'r Prif Weithredwr wneud penderfyniad, fe'i cyflëir i chi'n ysgrifenedig a gallwch chi ymateb neu wneud sylw.

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â'r Prif Weithredwr, dylech chi gysylltu â Chlerc y Cyngor. Trosglwyddir eich cwyn at Gadeirydd y Cyngor, a fydd yn ymateb yn fanwl o fewn 15 diwrnod gwaith. Os nad ydych chi'n fodlon â'r ymateb, gallwch chi ofyn i Banel Cwyno'r Cyngor (gweler paragraff 10 isod) ystyried eich cwyn.

Panel Cwyno'r Cyngor

9 Mae gan y Cyngor weithdrefn annibynnol ar gyfer apelio yn erbyn penderfyniad y Prif Weithredwr.

10 Os nad ydych chi'n fodlon ag ymateb y Prif Weithredwr, gallwch chi ofyn i Banel Cwyno'r Cyngor ystyried eich cwyn. Y Panel yw proses derfynol y Cyngor ar gyfer delio â chwynion.

Ni fydd y Panel yn ystyried cwyn sy'n destun achos cyfreithiol neu gŵyn y mae'n barnu sy'n ddibwys neu'n flinderus. Bydd y Panel yn cynnwys tri aelod: dau aelod allanol a ddewiswyd o bwll o bobl brofiadol sy'n annibynnol o'r Cyngor, ac un aelod o'r Cyngor a fydd yn cadeirio'r Panel.

Gwasanaethir y Panel gan Glerc y Cyngor. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r Clerc, gwasanaethir y Panel gan Glerc Bwrdd Cyngor Cyllido Addysg Uwch Lloegr.

11 Os ydych chi eisiau i'r Panel hwn glywed eich cwyn, dylech chi ysgrifennu at Glerc y Cyngor o fewn dau fis o dderbyn ymateb y Prif Weithredwr yn unol â pharagraff 8 uchod.

12 Fe'ch hysbysir ynglŷn ag aelodaeth y Panel. Bydd gennych chi'r hawl i herio'r aelodaeth, ond ar yr amod bod achos da dros hynny.

13 Bydd Clerc y Panel yn anfon papurau sy'n gysylltiedig â'ch cwyn at aelodau'r Panel, y Prif Weithredwr a chithau o leiaf bythefnos cyn yr ystyrir eich cwyn. Bydd y papurau hyn yn cynnwys eich cyflwyniad manwl o'r cwyn.

Bydd cyfle i chi a'r Prif Weithredwr wneud sylwadau ar gyflwyniadau'ch gilydd cyn i'r Panel eu hystyried. Bydd y sylwadau eilaidd hyn, os bydd yna rai, yn cael eu cylchredeg i'r Panel, y Prif Weithredwr, a chithau cyn cyfarfod y Panel. Bydd y Panel yn cyfarfod yn breifat i drafod eich cwyn ac efallai y bydd yn gofyn i gwrdd â chi os bydd materion yn ymwneud â ffeithiau a fydd angen eu datrys.

14 Gall y Panel eich holi chi neu aelodau o staff y Cyngor os bydd angen mwy o wybodaeth. Byddwch chi'n gallu ymateb i unrhyw wybodaeth newydd a ddarperir gan staff y Cyngor. Bydd eich enw, natur y gŵyn a'r dystiolaeth a roddoch yn cael eu cadw'n gyfrinachol gan y Panel a staff y Cyngor y bu cwyn yn eu herbyn, heblaw eich bod chi'n rhoi cyfarwyddiadau i'r gwrthwyneb i'r Cyngor.

15 Bydd Clerc y Panel yn cadw cofnod o gyfarfod y Panel. Byddwch chi a'r Prif Weithredwr yn derbyn penderfyniad y Panel a'r rhesymau yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith i'r cyfarfod.

16 Efallai y bydd y Panel yn argymell diwygiadau neu gywiriadau i'r Prif Weithredwr; hefyd gall awgrymu sail ar gyfer setliad rhyngoch chi a'r Cyngor.

Apelio yn Erbyn Penderfyniadau

17 Ni ellir apelio ymhellach i'r Cyngor yn erbyn penderfyniad y Panel. Er hynny, os byddwch chi'n rhoi tystiolaeth ychwanegol, newydd i Glerc y Panel, bydd yn cael ei rhoi i'r Panel a bydd y Panel yn adolygu'r penderfyniad os bydd hynny'n briodol. Fel arfer, derbynnir gwybodaeth ychwanegol ar un achlysur yn unig ar ôl i benderfyniad gael ei wneud, a dim ond os nad oedd ar gael i chi ar adeg y gwrandawiad gwreiddiol.

18 Gall unigolion sy'n parhau'n anfodlon â phenderfyniad y Cyngor gyfeirio'u cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (gweler yr Atodiad am fanylion cyswllt).

Costau

19 Disgwylir i chi dalu'ch costau eich hun.

Gwybodaeth Bellach

20 Am wybodaeth bellach ynglŷn â'r weithdrefn hon, cysylltwch â Chlerc y Cyngor.

Manylion cyswllt defnyddiol:

Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru
Cwrt Linden
Y Berllan
Clos Ilex
Llanisien
Caerdydd CF14 5DZ
Ffôn: 029 2076 1861; ffacs: 029 2076 3163
Gwefan: www.hefcw.ac.uk
E-bost: info@hefcw.ac.uk

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
Ffôn 01656 641150
Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Noddwr Llywodraeth Cynulliad Cymru

Adran Addysg Uwch
Llywodraeth Cynulliad Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ
Ffôn: 029 2082 5893

Cwynion gan fyfyrwyr neu staff ynglŷn â'u sefydliad

Nid yw'n rhan o orchwyl Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru (CCAUC) i ymwneud ag anghydfodau rhwng myfyrwyr neu staff a'r sefydliadau a gyllidir gennym. Mae pwerau'r Cyngor i ymyrryd yn gyfyng fel na fydd yn amharu ar ymreolaeth briodol sefydliadau, sydd yn gyrff annibynnol yn ôl y gyfraith.

Mae gan yr holl sefydliadau eu gweithdrefnau cwyno ac apelio eu hun, sydd yn cynnwys cwynion yn ymwneud â pherfformiad academaidd. Dylai unigolion fynd â'u cwynion yn uniongyrchol at y sefydliad dan sylw yn unol â gweithdrefnau mewnol y sefydliad ei hun. Bydd y rhain ar gael yn brintiedig gan y sefydliad ac/neu ar wefan y sefydliad.

Cwynion gan Fyfyrwyr

Os bydd myfyriwr yn dilyn gweithdrefn sefydliad ond yn anfodlon â'r canlyniad, gall fynd â'r gŵyn at Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr (UCM) yn y sefydliad. Bydd cynrychiolydd UCM yn cysylltu â chyfreithiwr UCM ac yn cynnig cyngor pellach. Os bydd angen cyngor annibynnol gan gyfreithiwr UCM, dylai'r myfyriwr ysgrifennu, gan gynnwys amlen barod â stamp, at:

NUS Legal
461 Holloway Road
London
N7 6LZ

Ar ôl dihysbyddu gweithdrefnau cwyno mewnol sefydliad, a derbyn llythyr 'Cwblhau Gweithdrefnau', os na fydd myfyriwr yn ystyried y deliwyd â'u cwyn yn foddhaol, gall gyfeirio'r mater at Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA). Mae manylion pellach ynglŷn â chynllun annibynnol OIA ar gyfer adolygu cwynion ac apeliadau gan fyfyrwyr ar gael gan:

The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education
Fifth Floor
Thames Tower
Station Road
Reading
RG1 1LX
Ffôn: 0118 959 9813
Ffacs: 0118 955 9099
E-bost: enquiries@oiahe.org.uk
Gwefan: www.oiahe.org.uk

Mae gwybodaeth ynglŷn â chwynion gan fyfyrwyr ar gael ar wefan **Asiantaeth Sicrhau Ansawdd** Addysg Uwch hefyd: (www.qaa.ac.uk).

Cwynion gan Staff

Dylai staff sy'n dymuno gwneud cwyn ofyn am gyngor gan eu cynrychiolydd undeb. Mae gan bob sefydliad weithdrefnau ar gyfer cwynion a datgelu er lles y cyhoedd.