

Gweithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Preswyl

Bydd unrhyw gwynion sy'n cyrraedd y Gwasanaethau Preswyl yn cael eu trin yn unol â Gweithdrefn Gwyno'r Brifysgol i Fyfyrrwyr. Ceir cwynion eu trin yn anffurfiol gan dîm y Gwasanaethau Preswyl. Os na all eich cwyn gael ei datrys ar y lefel hon, caiff ei huwchgyfeirio i Gam 2 prif weithdrefn y brifysgol.

Gallwch ddod o hyd i'r holl wybodaeth ynglŷn â Gweithdrefn Gwyno'r Brifysgol i Fyfyrrwyr ar-lein neu gan y Gwasanaethau Academaidd.

Beth yw nod y weithdrefn hon?

I sicrhau bod pob cwyn yn:

- Cael ei chyfeirio i'r sianeli perthnasol, boed yn anffurfiol neu'n ffurfiol
 - Cael ei thrin yn gyson, yn deg ac yn gyfrinachol, lle bo hyn yn bosib
 - Cael ei datrys yn brydlon a bod unrhyw gamau cywiro yn cael eu cymryd a'u cofnodi
 - Cael ei defnyddio i nodi meysydd i'w gwella ac i roi adborth i adrannau gweithredol/gwasanaethau
-

Pwy all wneud cwyn o dan y weithdrefn hon?

Gall unigolyn neu grwpiau o fyfyrwyr wneud cwyn; fodd bynnag, ni all cwyn gael ei gwneud gan gynrychiolydd, rhiant neu unrhyw drydydd parti arall (oni bai y gall y myfyriwr ddangos bod rhesymau eithriadol pam na all wneud y gŵyn ei hun).

Os oes gennych denantiaeth gyda'r Gwasanaethau Preswyl ar gyfer preswylfa sy'n perthyn i'r brifysgol neu sy'n cael ei rheoli ganddi, gallwch wneud cwyn am eich preswylfa neu unrhyw gyfleuster perthnasol. Dylid gwneud cwynion mor fuan â phosib. Dylai myfyrrwyr fod yn ymwybodol y gallai unrhyw oediad hir gyfyngu ar y ffordd y gall y Gwasanaethau Preswyl ymchwilio i'r gŵyn neu eu gallu i'w datrys.

Ni fydd y Gwasanaethau Preswyl yn ystyried cwynion sy'n cael eu derbyn mwy na thri mis ar ôl y digwyddiad/digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn, oni bai fod yr achwynydd yn dangos bod rheswm cymhellol pam y cyflwynwyd y gŵyn yn hwyr.

Mae myfyrrwyr sydd wedi symud o breswylfa yn dal yn gymwys i wneud cwyn cyhyd â bod y gŵyn yn cael ei gwneud **o fewn tri mis** o'r dyddiad y gadawsant y breswylfa neu o fewn tri mis o ddyddiad y digwyddiad a arweiniodd at y gŵyn – pa un bynnag yw'r dyddiad cynharaf.

Os nad yw cwyn yn cael ei derbyn o fewn y terfynau amser a nodwyd, **ni fydd** y gŵyn yn cael ei hystyried yn gymwys ar y sail ei bod yn 'rhy hwyr', oni bai fod yr achwynydd yn dangos bod rheswm cymhellol am beidio â chyflwyno'r gŵyn o fewn y terfyn amser. Pan benderfynir nad yw cwyn yn gymwys i'w hystyried, bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu o'r canlyniad hwn drwy lythyr, a chaiff wybod am ei hawl i geisio am adolygiad terfynol o'r canlyniad o dan [Rheoliadau Adolygiad Terfynol y Brifysgol](#).

Nid yw cwynion mewn perthynas â gweithdrefnau'r brifysgol (e.e. aflonyddu/bwlio, cydraddoldeb, cysylltiadau hiliol, ac ati) o dan gwmpas y weithrefn hon. Gallwch weld polisi Urddas yn y Gwaith ac wrth Astudio Prifysgol Abertawe ar-lein yma: www.swansea.ac.uk/personnel/equal-opportunities/dignity/

Ni all tîm y Gwasanaethau Preswyl ymateb i gwynion anhysbys – am ragor o wybodaeth am gwynion anhysbys, ewch i Adran 5.5 o Weithdrefn Gwyno'r Brifysgol i Fyfyrywyr.

Gyda phwy y gallaf gysylltu â nhw os bydd angen cyngor neu gymorth arnaf?

Gall Canolfan Gyngor Undeb y Myfyrywyr gynnig gwasanaeth yn rhad ac am ddim a gallant roi gymorth a chynngor i chi yn gyfrinachol ynghylch eich cwyn – cysylltwch â'r Ganolfan Gyngor drwy ffonio (01792) 295821 neu anfon e-bost at advice@swansea-union.co.uk

A yw ymholiad neu roi gwybod am broblem yn gŵyn?

Nac yw, nid os dyma'r tro cyntaf i'r broblem gael ei hamlygu ac nad yw staff wedi cael cyfle i ddatrys y sefyllfa.

Mae hyn yn berthnasol i bethau fel:

- Atgyweiriadau
- Colli cyfleusterau
- Anghydfodau rhwng cymdogion
- Problemau o ran sŵn
- Gwasanaeth gwael

Sylwer:Nid yw apeliadau mewn perthynas â chontractau yn cael eu cynnwys yn y polisi hwn – gweler Ffurflen Apelio Tenantiaeth y Gwasanaethau Preswyl ar gyfer arweiniad pellach: www.swansea.ac.uk/accommodation/regulationsbrochures/

Gall y rhan fwyaf o broblemau gael eu datrys trwy eu lleisio ar yr adeg pan fyddant yn digwydd yn gyntaf. Yn y lle cyntaf, dylech siarad â'r aelod o staff sy'n gyfrifol: gallai hwn fod yn rheolwr eich preswylfa, aelod o dîm y Gwasanaethau Preswyl, y Gwasanaethau Llety Myfyrywyr, neu rywun yn ardaloedd ein derbynfa. Os nad ydych yn sicr gyda phwy y dylech siarad â nhw, neu os oes angen cyngor arnoch, siaradwch â'ch wardeniaid lles.

Beth sy'n digwydd os nad oes sylw yn cael ei roi i'r ymholiad neu'r broblem yr adroddwyd amdani?

Yn yr achos hwn, fe'ch cynghorir i ofyn am adborth ynglŷn â'r mater drwy'r swyddfa briodol.

Cwyn anffurfiol – Cam 1

- Gall cwyn anffurfiol gael ei gwneud ar lafar neu yn ysgrifenedig drwy e-bost neu fydd yn cael ei gwneud felly. Dylai cwyn anffurfiol gael ei chyflwyno cyn gynted â phosib ac o fewn yr amserlenni penodedig a nodir yn y manylion uchod.
- Gall cwyn anffurfiol gael ei chyfeirio at yr aelod o staff priodol (neu fydd yn cael ei chyfeirio at yr aelod hwn), a fydd yn ymchwilio ymhellach a cheisio canfod datrysiad sy'n dderbyniol i bawb.

Bydd yr aelod o staff yr ydych yn siarad ag ef o bosib yn gallu delio â'r broblem yn syth neu efallai y bydd yn cymryd nodiadau byr a chytuno ar aelod o staff enwebedig i ddod yn ôl atoch gyda datrysiad.

Mae'r Gwasanaethau Preswyl yn disgwyl y bydd ymdrechion yn cael eu gwneud i ddatrys y gŵyn anffurfiol ac i roi gwybod i'r myfyriwr ar lafar neu ar bapur am y canlyniad, ble bynnag y bo hynny'n ymarferol, o fewn 21 diwrnod o dderbyn y gŵyn anffurfiol.

Beth os nad ydych chi'n hapus o hyd gyda fy nhriniaeth neu'r ffordd y mae fy nghwyn wedi cael ei thrin?

Bydd angen i chi wneud cwyn ffurfiol trwy lenwi ffurflen. Yna fe ddelir â'ch cwyn fel a ganlyn.

Cwyn ffurfiol – Cam 2

Os ydych chi'n anfodlon gyda chanlyniad eich cwyn anffurfiol, gallwch uwchgyfeirio'r gŵyn i **Gam 2 (cam ffurfiol)** y weithdrefn o fewn **21 diwrnod** o'r dyddiad pan gawsoch eich hysbysu o ganlyniad eich cwyn anffurfiol. Eto, os nad ydych chi'n hapus o hyd gyda fy nhriniaeth neu'r ffordd y mae fy nghwyn wedi cael ei thrin, os nad ydych chi'n hapus o hyd gyda fy nhriniaeth neu'r ffordd y mae fy nghwyn wedi cael ei thrin, **ni fydd** y gŵyn yn cael ei hystyried yn gymwys ar y sail ei bod yn 'rhy hwyr', oni bai fod yr achwynydd yn dangos bod rheswm cymhellol am beidio â chyflwyno'r gŵyn o fewn y terfyn amser.

Rhaid i gŵyn Cam 2 gael ei chyflwyno i'r Gwasanaethau Academaidd ar-lein, lle ceir cerbydau o hyd i'r holl wybodaeth sydd ei hangen, gan gynnwys sut i gyflwyno'ch cwyn i'r Gwasanaeth Academaidd. Os oes gennych unrhyw gwestiynau am Weithdrefn Gwyno'r Brifysgol i Fyfyrrwyr, cysylltwch â'r Gwasanaethau Academaidd trwy ffonio (01792) 513546 neu drwy anfon e-bost at academic.registry@swansea.ac.uk

Adolygiad terfynol

Os ydych chi'n parhau i fod yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn ffurfiol ar ôl Cam 2, gallwch geisio am adolygiad terfynol trwy lenwi a chyflwyno Ffurflen Gais Adolygiad Terfynol i'r Cofrestrwydd Academaidd o fewn **14 diwrnod gwaith** o'r dyddiad y cawsoch lythyr yn eich hysbysu am ganlyniad eich cwyn Cam 2. Mae manylion am sail adolygiadau terfynol ar gael o'r Gwasanaethau Academaidd.

A fydd pawb yn gwybod am fy nghwyn?

Lle bo'n bosib, bydd preifatrwydd yr achwynydd ac unrhyw un y mae cwyn wedi ei gwneud amdano yn cael eu parchu a bydd ymholiadau yn cael eu gwneud yn gyfrinachol. Fodd bynnag, efallai y bydd angen datgelu gwybodaeth i eraill er mwyn ymchwilio i'r gŵyn ac, yn yr amgylchiadau hyn, bydd pawb sy'n gysylltiedig yn cael eu hysbysu.



Y Gwasanaethau Preswyl

Ffurflen Gwyno i Fyfyrrwyr

Os nad ydych yn hapus â'r gwasanaeth a gawsoch gan y Gwasanaethau Preswyl, gallwch wneud cwyn anffurfiol trwy lenwi'r ffurflen hon.

1. Cyn llenwi'r ffurflen hon, sicrhewch eich bod wedi darllen Gweithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Preswyl ar-lein.
2. Cyflwynwch y ffurflen hon i Ganolfan Ganolog y Gwasanaethau Preswyl yn y cyfeiriad isod, trwy anfon e-bost at accommodation@swansea.ac.uk neu drwy ei rhoi'n bersonol i'r Gwasanaethau Preswyl ym Mhreswylfa Pen-maen:

Pennaeth y Gwasanaethau Preswyl
Y Gwasanaethau Preswyl
Adeilad Pen-maen
Prifysgol Abertawe
Parc Singleton
Abertawe SA2 8PP

3. Cadwch gopi o'r ffurflen hon ynghyd ag unrhyw ddeunydd a gyflwynwch er eich cofnodion.
4. Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith (h.y. ac eithrio gwyliau cyhoeddus a gwyliau swyddogol y brifysgol).
5. Byddwch yn derbyn ymateb ysgrifenedig gan Bennaeth y Gwasanaethau Preswyl neu ei gynrychiolydd enwebedig o fewn 21 diwrnod i'r gŵyn anffurfiol gael ei derbyn. Os oes amgylchiadau lle bydd ymateb llawn yn debygol o gymryd mwy o amser, byddwn yn eich hysbysu am hyn a sicrhau bod amserlen newydd yn cael ei gosod a'i rhannu â chi.
6. Oni chytunir yn wahanol, bydd Gweithdrefnau Cwyno'r Gwasanaethau Preswyl – a hysbysebwyd gan y brifysgol ac a gymeradwywyd gan Undeb y Myfyrrwyr – yn cael eu dilyn.

Bydd pob cwyn yn cael ei thrin yn gyfrinachol, er efallai y bydd rhaid gwneud rhai ymholiadau i ymchwilio i faterion sy'n ymwneud â'r gŵyn.

Mae effeithiolrwydd unrhyw weithdrefn gwyno yn dibynnu ar allu'r brifysgol i gasglu gwybodaeth berthnasol gan y rheini sydd ynghlwm er mwyn ymchwilio i'r mater yn briodol. Am y rheswm hwn, ni fyddwn yn ymateb i gwynion anhysbys.

Os bydd angen cyngor arnoch wrth baratoi cwyn, fe'ch cynghorir i geisio cymorth gan Ganolfan Gyngor Undeb y Myfyrwyr neu'r Gwasanaethau Cymorth i Fyfrwyr.

Os yw eich cwyn mewn perthynas â'r gwasanaeth neu driniaeth a gawsoch gan rannau eraill o'r brifysgol y tu allan i'r Gwasanaethau Preswyl, cyfeiriwch at [Weithdrefn Gwyno'r Brifysgol](#) ar-lein.

Os hoffech apelio yn erbyn penderfyniad mewn perthynas â rhwymedigaeth gytundebol o fewn eich Cytundeb Tenantiaeth, cyfeiriwch at [Weithdrefn Apelio Tenantiaeth y Gwasanaethau Preswyl](#).



Ffurflen Gwyno – Cwblhewch Bob Adran:

ADRAN 1 – MANYLION PERSONOL

RHIF MYFYRIWR:		
TEITL:	ENW CYNTAF:	CYFENW:
CYFEIRIAD YN YSTOD Y TYMOR:		
COD POST:		
RHIF FFÔN CYSWLLT:		
CYFEIRIAD E-BOST		

ADRAN 2 – EICH CWYN

<p>(a) Rhowch fanylion eich cwyn, gan gynnwys dyddiadau a digwyddiadau os yw'n briodol, gyda chopïau o unrhyw ddogfennau/lluniau perthnasol.</p>
<p>(b) Esboniwch pa gamau yr ydych wedi eu cymryd i ddatrys eich cwyn ac atodwch gopïau o unrhyw gohebiaeth berthnasol.</p>

(c) Esboniwch pam nad ydych yn fodlon â'r ymateb rydych wedi ei dderbyn cyn hyn.

ADRAN 3 – CANLYNIAD DYMUNOL

Nodwch pa ganlyniad yr hoffech ei weld neu’r camau gweithredu yr hoffech eu gweld yn cael eu cymryd yn y dyfodol i fynd i'r afael â'ch cwyn.

ADRAN 4 – DATGANIAD

Credaf fod y wybodaeth uchod yn gywir.
Llofnod: _____ Dyddiad: _____

AT DEFNYDD Y SWYDDFA YN UNIG:

Dyddiad cydnabod:	Dyddiad camau dilynol:
Dyddiad cwblhau:	