Polisi Cwynion ac Apeliadau i Ymgeiswyr

1. Cyflwyniad

1.1 Ym Mhrifysgol Abertawe, rydym yn ymrwymedig i ddarparu gweithdrefnau derbyn o safon, teg a thryloyw i bob ymgeisydd, yn unol ag egwyddorion a gweithdrefnau a amlinellir ym Mholisi Derbyn y Brifysgol.

1.2 Mae'r Brifysgol yn sicrhau bod y staff sy'n ymwneud â derbyn, cyfweliadau, gwneud penderfyniadau etc yn broffesiynol ac yn derbyn hyfforddiant a datblygiad priodol o ran derbyn a meysydd cysylltiedig. Cynigir datblygiad parhaus i staff sy'n rhan o Dderbyn er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â rheoliadau a chysondeb gweithdrefnau. Er enghraifft, bydd y sesiynau hyfforddi hyn yn cynnwys gweithdai am strategaethau recriwtio, cymwysterau, cyfweliadau a gofynion mynediad ynghyd â hyfforddiant technegol i'r staff sy'n ymwneud â chofnodi cynigion. Yn ogystal, mae'r Brifysgol yn cynnwys gweithdai blynyddol i staff sy'n rhan o'r broses glirio a digwyddiadau penodol eraill a gynhelir yn ystod y cylch derbyn. Darperir arweiniad ac arfer gorau hefyd gan gyrff proffesiynol.

1.3 Serch hynny, rydym yn cydnabod y bydd adegau pan na fydd ymgeisydd yn fodlon gyda phroses dderbyn y Brifysgol neu'r canlyniad.

1.4 Mae polisi cwynion ar wahân yn bodoli ar gyfer myfyrwyr sy'n astudio neu sydd wedi astudio ym Mhrifysgol Abertawe, o ran materion megis gwasanaeth yn y Brifysgol (academaidd neu anacademaidd), addysgu neu oruchwyliaeth, cyfleusterau, ymddygiad aelod o staff, ymddygiad myfyriwr arall, apeliadau academaidd etc. https://myuni.swansea.ac.uk/cy/bywyd-academaidd/rheoliadau-academaidd/ymddygiad-a-chwynion/y-weithdrefn-gwyno/

1.5 Mae polisi cwynion ar wahân hefyd ar gael ar gyfer penderfyniadau ar Asesu Ffioedd. Gweler ein Polisi Asesu Ffïoedd ar wahân.

1.6 Rydym yn annog ymgeiswyr sy'n profi problem gyda'r gwasanaeth i godi'r mater yn y lle cyntaf yn anffurfiol gyda staff yn y Swyddfa Dderbyn neu adran berthnasol y Brifysgol. Yna os ydych am apelio'n ffurfiol am y penderfyniad ar eich cais, neu os ydych am wneud cwyn ffurfiol am unrhyw agwedd ar y broses dderbyn (ar ôl cysylltu â'r Swyddfa Dderbyn yn anffurfiol), mae gweithdrefn cwynion ac apeliadau ffurfiol ar gael fel y nodir yn y ddogfen hon.

1.7 Ni fyddwch dan anfantais mewn unrhyw ffordd oherwydd eich bod wedi defnyddio'r Weithdrefn Cwynion ac Apeliadau.

2. Diffiniadau

2.1 Cais am adolygiad o benderfyniad derbyn a/neu ganlyniad y cais neu eiriad neu amodau a thelerau cynnig yw apêl.

2.2 Diffinnir cwyn fel pryder penodol sy'n ymwneud â gwall trefniadol, afreoleidd-dra neu gamweinyddiaeth yn y gweithdrefnau neu'r polisïau derbyn.

Er enghraifft, gall cwyn fod am broses neu wybodaeth a ddarperir o ran penderfyniadau derbyn, dyrannu bwrsariaethau neu ysgoloriaethau, neu ymddygiad aelod o staff sy'n rhan o un o'r rhain.

3 Egwyddorion Cyffredinol

3.1 Mae'r polisi hwn ar gyfer person sydd wedi dod ar draws problem yn ystod proses cyflwyno cais Prifysgol Abertawe.

3.2 Mae'r polisi'n berthnasol i holl foddau a lefelau astudio (amser llawn a rhan-amser) ar gyfer yr holl raglenni sy'n cynnwys credydau ac ar gyfer ymgeiswyr ymweld a chyfnewid.

3.3 Rhaid i'r ymgeisydd gyflwyno apeliadau a chwynion i'r Brifysgol. Ni fydd apeliadau a gyflwynir gan drydydd parti heb ganiatâd ysgrifenedig yr ymgeisydd yn cael eu hystyried, na chwynion sy'n cael eu cyflwyno'n ddienw i'w harchwilio.

3.4 Gall ymgeiswyr a'r rhai sy'n destun cwynion ddisgwyl i gwynion gael eu trin mewn modd cyfrinachol ac i'w preifatrwydd gael ei barchu. Serch hynny, efallai y bydd yn rhaid datgelu gwybodaeth i eraill er mwyn ymdrin â'r gŵyn.

3.5 Dylai cwynion neu apeliadau ffurfiol gael eu cyflwyno cyn gynted ag y mae'r ymgeisydd yn meddwl bod pryder. Dylai hyn fel arfer fod o fewn 28 niwrnod ers digwyddiad neu weithred benodol honedig.

3.6 Ni fydd y Brifysgol fel arfer yn ystyried gwybodaeth newydd am gymwysterau neu amgylchiadau ymgeisydd os dylai hyn fod wedi bod yn rhan o'r cais gwreiddiol. Efallai bydd gwybodaeth newydd yn cael ei derbyn mewn achosion pan fydd trydydd parti wedi gwneud camgymeriad sy'n effeithio ar farn y Brifysgol am addasrwydd yr ymgeisydd, lle cafwyd camddehongliad o'r wybodaeth/data yn y cais gwreiddiol neu gellir dangos amgylchiadau meddygol a/neu rai eraill fel eu bod wedi cael effaith ar safon y cais gwreiddiol. Cedwir yr hawl gan y Brifysgol i benderfynu a gaiff tystiolaeth newydd ei hystyried ar y sail hon.

3.7 Ni fydd y Brifysgol yn trafod nac yn dadlau am faterion y mae'n eu hystyried yn farn academaidd. Bydd staff derbyn yn gwneud pob ymdrech i esbonio sut mae'r meini prawf dethol yn gweithio, a pham eu bod yn briodol ar gyfer rhaglen benodol, ond ni fydd y Brifysgol yn adolygu penderfyniad derbyn oherwydd bod yr ymgeisydd yn anghytuno neu'n dymuno herio'r meini prawf a bennwyd. Mae rhagor o wybodaeth am ein proses ddethol yn ein Polisi Derbyn (https://www.swansea.ac.uk/media/overarching-admissions-policy-welsh.pdf)

4. Gweithdrefn

Mae gan y Brifysgol broses dau gam ar gyfer cwynion ac apeliadau:

4.1 Cam 1 – Adborth Anffurfiol

Os ydych yn anfodlon ar unrhyw agwedd ar y broses dderbyn, hepgor ffioedd, proses y cynllun ysgoloriaethau neu fwrsariaethau, cysylltwch ag aelod o'r Swyddfa Dderbyn yn anffurfiol (study@abertawe.ac.uk) neu gydag aelod o staff mewn adran academaidd, Coleg neu Ysgol (megis tiwtor derbyn neu gyfwelydd). Bydd staffff yn gwneud pob ymdrech resymol i esbonio gweithdrefnauff, tawelu pryderon neu ymateb i fater a godwyd. Gellir cynnal y trafodaethau hyn dros y ffôn, dros e-bost neu drwy gyswllt arall, ac fel proses anffurfiol briodol, ni chedwir cofnod ysgrifenedig o angenrheidrwydd.

4.2 Cam 2 - Cwyn neu Apêl Ffurfiol

i. Er bod y rhan fwyaf o achosion yn cael eu datrys drwy ddarparu adborth anffurfiol, os ydych yn dal i fod yn anfodlon ar yr adborth anffurfiol rydych wedi'i dderbyn, gallwch gyflwyno cwyn ffurfiol at sylw: Pennaeth Derbyn Myfyrwyr Israddedig neu Bennaeth Derbyn Myfyrwyr Ôl-raddedig

ii. E-bost: admissions-enquiries@abertawe.ac.uk

iii. Dylid cyflwyno cwyn yn ysgrifenedig, fel arfer o fewn 28 niwrnod ers digwyddiad neu weithred benodol, honedig. Fel rhan o gŵyn, dylech gynnwys:

- Eich enw, eich cyfeiriad ac (os yw'n briodol) rif eich cais a manylion y rhaglen rydych wedi cyflwyno cais amdani;
- Natur y gŵyn, gan nodi cymaint o fanylion â phosib;
- Camau sydd eisoes wedi'u cymryd i ddatrys y mater;
- Manylion atebion rydych wedi'u derbyn a datganiad pam rydych yn teimlo bod yr ymateb yn anfoddhaol;
- Arwydd o'r canlyniad rydych ei eisiau.

iv. Dylai apêl gael ei gyflwyno'n ysgrifenedig o fewn 28 niwrnod ers penderfyniad y Brifysgol. Dylai eich apêl gynnwys yr wybodaeth ganlynol:

a. Eich enw, eich cyfeiriad a rhif eich cais;
b. Y rhaglen rydych wedi cyflwyno cais amdani;
c. Manylion penodol am sail yr apêl, yn arbennig dystiolaeth feddygol neu arall i gefnogi eich cais am liniaru.
d. Arwydd o'r canlyniad rydych ei eisiau.

v. Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn neu apêl o fewn 5 niwrnod gwaith. Cynhelir ymchwiliad, a arweinir gan yr Arweinydd Academiadd Derbyn Myfyrwyr (neu enwebai), gyda mewnbwn gan y Swyddfa Dderbyn, adran academaidd neu ran arall o'r Brifysgol fel y bo'n briodol. Os bydd angen rhagor o wybodaeth arnom, neu rydym yn rhagweld oedi wrth ymateb, byddwn yn ysgrifennu i roi gwybod i chi. Ni fydd cyfarfodydd wyneb yn wyneb fel arfer yn rhan o ymchwiliad.

vi. Byddwn yn ymateb i'ch cwyn neu apêl yn ysgrifenedig o fewn 15 niwrnod gwaith ar ôl derbyn yr holl wybodaeth. Bydd yr ymateb yn cynnwys manylion yr ymchwiliad a gynhaliwyd, a bydd yn nodi canlyniad yr ymchwiliad o ardaloedd y Brifysgol sy'n rhan o hyn gan nodi canfyddiadau'r ymchwiliad.

vii. Os caiff eich cwyn neu apêl ei chadarnhau, bydd y Brifysgol yn cymryd camau gweithredu rhesymol a phriodol a chewch eich hysbysu am y canlyniad yn ysgrifenedig. Os na chaiff eich apêl ei chadarnhau, byddwn yn esbonio'r rhesymau dros y penderfyniad hwn yn ysgrifenedig.

viii. Gweithredu rhesymol sy'n deillio o apêl sydd wedi'i chadarnhau yw ailystyried y cais neu amodau'r cynnig. Mewn amgylchiadau o'r fath, efallai na fydd y Brifysgol yn gallu gwarantu

derbyn i'r sesiwn academaidd gychwynnol y gofynnwyd amdani; gellir cynnig derbyn ar bwynt

mynediad arall.

ix. Gallai gweithredu rhesymol i ddatrys cwyn sy'n cael ei chadarnhau, er enghraifft, gynnwys ymddiheuriad a/neu ddiwygio'r weithdrefn.

x. Bydd penderfyniad yr Arweinydd Academaidd Derbyn Myfyrwyr yn derfynol, ac ni fydd hawl mwyach i apelio.

5. Storio a Phrosesu Gwybodaeth am Gwynion ac Apeliadau

5.1 Bydd yr holl gwynion ac apeliadau'n cael eu trin yn gyfrinachol a chyda sylw dyledus i breifatrwydd. Gall gwybodaeth gael ei datgelu i aelod o'r Brifysgol y mae'n rhaid iddo ei gweld er mwyn ymchwilio i'r apêl neu gŵyn.

5.2 Bydd yr wybodaeth yn cael ei storio a'i phrosesu yn unol â chofrestriad y Brifysgol o dan Ddeddf Diogelu Data (1998) ac amserlen gadw fel a ddiffinnir gan bolisi preifatrwydd GDPR. Bydd cofnod o'r gŵyn/apêl ac unrhyw bapurau cefnogi'n cael eu dinistrio un flwyddyn galendr ar ôl i berthynas yr ymgeisydd â'r Brifysgol ddod i ben.

6. Monitro

Bydd yr Arweinydd Academaidd Derbyn Myfyrwyr yn monitro, yn flynyddol, yr holl gwynion ac apeliadau ffurfiol a dderbyniwyd a bydd yn gyfrifol am weithredu neu argymell i'r awdurdod priodol, newidiadau i'r systemau neu weithdrefnau oherwydd natur a phatrwm y cwynion neu'r apeliadau a dderbyniwyd. Gallai canlyniad monitro o'r fath gael ei ddefnyddio i gyfeirio prosesau neu weithgareddau eraill

7 Manylion Cyswllt

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â'r Swyddfa Dderbyn:
Ffôn +44 (0)1792 295111
E-bost: study@abertawe.ac.uk.