

Gweithdrefn gwyno'r Gwasanaethau Preswyl

Ymdrinnir ag unrhyw gwynion a dderbynnir gan y gwasanaethau preswyl yn unol â gweithdrefn cwynion myfyrwyr y brifysgol. Ymdrinnir â chwynion yn anffurfiol gan y tîm gwasanaethau preswyl. Os na ellir datrys eich cwyn ar y lefel hon bydd yn cael ei dwysáu i gam 2 o brif weithdrefn y brifysgol.

Gellir cael gwybodaeth lawn am weithdrefn cwynion myfyrwyr y Brifysgol ar-lein neu gan y gwasanaethau academaidd.

Beth yw nod y weithdrefn hon?

Sicrhau bod pob cwyn yn:

- Cael eu cyfeirio drwy'r sianelau priodol, boed yn anffurfiol neu'n ffurfiol.
 - Cael eu trin yn gyson, yn deg ac yn gyfrinachol, lle bo modd.
 - Ymdrin yn brydlon ac unrhyw gamau cywirol yn cael eu cymryd a'u cofnodi.
 - Nodi meysydd i'w gwella ac adborth i adrannau gweithredol/gwasanaeth.
-

Pwy sy'n gallu gwneud cwyn o dan y weithdrefn hon?

Unigolion neu grwpiau o fyfyrwyr a all wneud cwyn; ni all cynrychiolydd, rhiant neu drydydd parti wneud cwyn (oni bai y gellir dangos bod yna resymau eithriadol pam na all y myfyriwr wneud y gŵyn ei hun).

Os oes gennych denantiaeth gyda gwasanaethau preswyl ar gyfer llety sy'n eiddo l'r brifysgol neu lety a reolir, gallwch wneud cwyn am eich preswylfa neu unrhyw gyfleuster cysylltiedig. Dylid gwneud cwynion cyn gynted â phosibl. Dylai myfyrwyr fod yn ymwybodol y gall unrhyw oedi hir gyfyngu ar y ffordd y gall gwasanaethau preswyl ymchwilio i'r gŵyn neu y gallu i unioni pethau.

Ni fydd gwasanaethau preswyl yn ystyried cwynion a dderbyniwyd fwy na 3 mis ar ôl i'r digwyddiad (au) a arweiniodd at y gwyn godi gyntaf, oni bai bod yr achwynydd yn dangos bod rheswm cryf dros gyflwyno'r gwyn yn hwyr.

Mae myfyrwyr sydd wedi symud allan o lety yn dal i fod yn gymwys i wneud cwyn cyn belled â bod y gŵyn yn cael ei gwneud o fewn 3 mis i ddyddiad gadael y llety neu o fewn 3 mis i ddyddiad y digwyddiad (au) a arweiniodd at y gwyn – p'un bynnag yw'r dyddiad cynharaf.

Os na dderbynnir cwyn o fewn y terfynau amser a nodir, bydd y gwyn yn cael ei thrin fel un nad yw'n gymwys i'w hystyried ar y sail ei bod ' allan o amser ', oni bai bod yr achwynydd yn dangos bod rheswm cymhellol dros beidio â chyflwyno'r gwyn o fewn y terfynau amser. Os penderfynir nad yw cwyn yn gymwys i'w hystyried, bydd yr achwynydd yn cael gwybod am y canlyniad hwn drwy lythyr, a bydd yn cael gwybod am ei hawl i ofyn am adolygiad terfynol o'r canlyniad o dan Reoliadau adolygu terfynol y Brifysgol.

Nid yw cwynion sy'n ymwneud â gweithdrefnau'r Brifysgol (e.e. aflonyddu/bwlio, Cydraddoldeb, cysylltiadau hiliol, ac ati) yn cael eu cynnwys yn y weithdrefn hon. Gallwch weld polisi urddas yn y gwaith a pholisi astudio Prifysgol Abertawe ar-lein: www.swansea.ac.uk/Personnel/Equal-Opportunities/Dignity/

Ni all y tîm gwasanaethau preswyl ymateb i gwynion dienw- am ragor o wybodaeth am gwynion dienw Ewch i adran 5.5 o weithdrefn cwynion myfyrwyr y brifysgol.

Â phwy y gallaf gysylltu os bydd angen cyngor neu gymorth arnaf?

Mae canolfan gynghori'r undeb myfyrwyr yn cynnig gwasanaeth rhad ac am ddim a gall eich cynorthwyo a'ch cynghori yn gyfrinachol ynghylch eich cwyn-cysylltwch â'r ganolfan gyngor: (01792) 295821; advice@swansea-union.co.uk
(<https://www.swanseaunion.co.uk/support/advice-support-centre/>)

Ydy ymholiad neu broblem a gofnodir yn cael ei ystyried fel cwyn?

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

Mae hyn yn berthnasol i eitemau fel:-

- Atgyweirio
- Colli cyfleusterau
- Anghydfodau cymdogion
- Materion sŵn
- Gwasanaeth gwael

D.S. Nid yw'r polisi hwn yn cynnwys apelïadau cytundebol – gweler y ffurflen Apelio Tenantiaeth Gwasanaethau Preswyl am ragor o arweiniad: www.swansea.ac.uk/accommodation/regulationsbrochures/

Gellir datrys y rhan fwyaf o broblemau drwy eu codi ar yr adeg y digwydd y broblem gyntaf. Yn y lle cyntaf, dylech siarad â'r aelod o staff sy'n gyfrifol: Efallai mai eich rheolwr preswyl, aelod o'r tîm gwasanaethau preswyl, gwasanaethau llety myfyrwyr neu rywun yn ein derbynfydd fydd hwn. Os nad ydych yn siŵr â phwy i siarad, neu os oes angen cyngor arnoch, siaradwch â'ch wardeiniaid lles.

Beth fydd yn digwydd os na roddwyd sylw i'r ymholiad neu'r broblem a nodwyd?

Yn yr achos hwn, cynghorir chi i ofyn am adborth ar y mater drwy'r swyddfa briodol.

Cwyn anffurfiol - cam 1

Gall cwyn anffurfiol fod:

- Ar lafar neu'n ysgrifenedig drwy e-bost. Dylid cyflwyno cwyn anffurfiol cyn gynted â phosibl ac o fewn yr amserlenni a nodir uchod.
- Cyfeirio at yr aelod priodol o staff a fydd yn ymchwilio ymhellach ac yn ceisio dod o hyd i ateb sy'n dderbyniol i'r ddwy ochr.

Mae'n bosibl y gall yr aelod o staff y byddwch yn siarad ag ef ddelio â'r broblem ar unwaith neu gallant gymryd nodiadau cryno a chytuno ar aelod o staff enwebedig i ddod yn ôl atoch gydag ateb.

Mae Gwasanaethau Preswyl yn disgwyl y bydd ymdrechion yn cael eu gwneud i ddatrys y gwyn anffurfiol, ac i'r myfyriwr gael ei hysbysu ar lafar neu'n ysgrifenedig o'r canlyniad, lle bynnag y bo'n ymarferol, o fewn 21 diwrnod i dderbyn y gwyn anffurfiol.

Beth os nad wyf yn hapus o hyd â'r ffordd yr ymdriniwyd â'm cwyn anffurfiol neu fy nhriniaeth?

Bydd angen i chi wneud cwyn ffurfiol drwy lenwi ffurflen. Yna, caiff eich cwyn ei thrin fel y nodir isod.

Cam 2 - Cwyn Ffurfiol

Os ydych yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn anffurfiol, cewch gynyddu'r gwyn i gam dau (**y Cam Ffurfiol**) o'r weithdrefn o fewn 21 diwrnod i ddyddiad yr hysbysiad o ganlyniad eich cwyn anffurfiol. Unwaith eto, os na dderbynnir cwyn o fewn y terfynau amser a nodir, bydd y gwyn yn cael ei thrin fel un **nad yw'n gymwys** i'w hystyried ar y sail ei bod ' allan o amser ', oni bai bod yr achwynydd yn dangos bod rheswm cymhellol dros beidio â chyflwyno'r gwyn o fewn y terfynau amser.

Mae'n rhaid cyflwyno cwyn Cam 2 i Wasanaethau Academaidd ar-lein lle byddwch yn dod o hyd i'r wybodaeth lawn gan gynnwys sut i gyflwyno eich cwyn i'r Gwasanaethau Academaidd. Os oes gennych unrhyw gwestiynau am weithdrefn cwynion myfyrwyr y Brifysgol cysylltwch â'r Gwasanaethau academaidd drwy ffonio (01792) 513546 neu drwy e-bost ar: academic.Registry@swansea.ac.uk

Adolygiad Terfynol

Os ydych yn dal yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn yng nghanam 2 – cwyn ffurfiol ffurfiol, gallwch ofyn am adolygiad terfynol drwy lenwi a chyflwyno ffurflen gais 'Adolygiad terfynol' i'r cofrestrdydd academaidd o fewn 14 diwrnod gwaith i ddyddiad y llythyr yn eich hysbysu o ganlyniad i'ch cwyn yng nghanam 2. Mae manylion am seiliau adolygiadau terfynol ar gael gan y gwasanaethau academaidd.

A fydd pawb yn gwybod am fy nghwyn??

Lle bo modd, bydd preifatrwydd yr achwynydd ac unrhyw un y gwnaed cwyn yn ei erbyn yn cael ei barchu a gwneir ymholiadau'n gyfrinachol. Fodd bynnag, efallai y bydd angen datgelu gwybodaeth i eraill er mwyn ymchwilio i'r gŵyn ac, o dan yr amgylchiadau hyn, rhoddir gwybod i bawb dan sylw.

Gwasanaethau Llety

Ffurflen Gwyno Myfyrwyr

Os nad ydych yn hapus â'r gwasanaeth a gawsoch gan y Gwasanaethau Preswyl, gallwch wneud cwyn anffurfiol drwy 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'r swyddfa Gwasanaethau Preswyl ganolog ar y cyfeiriad isod, drwy e-bost i llety@abertawe.ac.uk neu yn bersonol i Wasanaethau Preswyl yn Adeilad Penmaen.

Pennaeth Gwasanaethau Preswyl
Gwasanaethau Preswyl
Adeilad Penmaen
Prifysgol Abertawe
Parc Singleton
Abertawe SA2 8PP

3. Cadwch gopi o'r ffurflen hon, yn ogystal ag unrhyw ddeunydd rydych yn ei gyflwyno ar gyfer eich cofnodion os gwelch yn dda.
4. Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith (h.y. heb gynnwys gwyliau cyhoeddus a gwyliau swyddogol y Brifysgol).
5. Byddwch yn cael ymateb ysgrifenedig gan Bennaeth y Gwasanaethau Preswyl neu ei gynrychiolydd enwebedig o fewn 21 diwrnod ar ôl i'r gwyn anffurfiol gael ei dderbyn. Os bydd amgylchiadau'n golygu bod ymateb llawn yn debygol o gymryd mwy o amser byddwn yn eich hysbysu o hyn ac yn sicrhau bod amserlen newydd yn cael ei phennu a'i chyfleu i chi.
6. Oni chytunir yn wahanol, dilynir gweithdrefnau cwynion Gwasanaethau Preswyl a gymeradwywyd gan Undeb y Myfyrwyr a'r Brifysgol .

Bydd pob cwyn yn cael ei thrin yn gyfrinachol, er y bydd yn rhaid gwneud ymholiadau i ymchwilio i'r materion sy'n destun y gwyn.

Mae effeithiolrwydd unrhyw weithdrefn gwyno yn dibynnu ar allu'r Brifysgol i gasglu gwybodaeth briodol gan y partion perthnasol er mwyn ymchwilio i'r mater yn briodol. Am y rheswm hwn, ni fyddwn yn ymdrin â chwynion dienw.

Os bydd angen cyngor arnoch wrth baratoi cwyn, fe'ch cynghorir i ofyn am gymorth gan eich Canolfan Cynghori Undeb y Myfyrwyr neu Wasanaethau Cymorth i Fyfrwyr.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r gwasanaeth neu'r driniaeth a gawsoch oddi wrth rannau eraill o'r Brifysgol y tu allan i'r Gwasanaethau Preswyl, ewch i [weithdrefn gwyno'r Brifysgol](#) ar-lein.

Os ydych am apelio yn erbyn penderfyniad sy'n ymwneud â rhwymedigaeth gytundebol yn eich Cytundeb Tenantiaeth, gweler y [Weithdrefn Apelio yn erbyn Tenantiaeth y Gwasanaethau Preswyl](#).

Ffurflen Gwyno – Cwblhewch bob rhan ogydd:

RHAN 1 – EICH MANYLION

RHIF MYFYRIWR:		
TEITL:	ENW CYNTAF:	CYFENW:
CYFEIRIAD AMSER TYMOR:		
CÔD POST:		
RHIF CYSWLLT FFÔN:		
CYFEIRIAD E-BOST		

RHAN 2 – EICH CWYN

(A) Nodwch fanylion eich cwyn, gan gynnwys dyddiadau, neu ddigwyddiadau os yw'n briodol, gyda chopïau o unrhyw ddogfennau/ffotograffau perthnasol.

(b) Esboniwch pa gamau yr ydych wedi'u cymryd i ddatrys eich cwyn ac atodi copïau o unrhyw ohebiaeth berthnasol.

(c) Esboniwch pam nad ydych yn fodlon â'r ymateb a gawsoch yn flaenorol.

CAM 3-CANLYNIAD DYMUNOL

Nodwch pa ganlyniad neu gamau gweithredu yn y dyfodol yr hoffech eu gweld yn cael eu cymryd er mwyn mynd i'r afael â'ch cwyn.

CAM 4 -DATGANIAD

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

AR GYFER DEFNYDD Y SWYDDFA YN UNIG:-

Dyddiad cydnabod:	Dyddiad archwiliad:
Dyddiad cwblhau:	