GWEITHDREFN A PHOLISI APELIADAU A CHWYNION (YMGEISWYR)

1. Egwyddorion

1.1 Ym Mhrifysgol Caerdydd, rydym wedi ymrwymo i gynnig prosesau derbyn tryloyw, teg ac o safon uchel i'n holl ymgeiswyr ac sy'n rhydd rhag rhagfarn. Nod staff yw gweithio'n effeithlon a chwrtais gan weithredu o dan egwyddorion ac arweiniad ein polisïau derbyn a gofynion mynediad sydd wedi'u cyhoeddi. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gallai fod adegau pan na fydd ymgeisydd yn fodlon ar broses derbyn myfyrwyr y Brifysgol neu ganlyniad y broses.

1.2 Rydym yn gwneud ymdrech sylweddol i sicrhau bod y gofynion mynediad lleiaf (gan gynnwys gofynion anacademaidd) a'r prosesau/meini prawf dethol ar gyfer ein rhaglenni yn hygyrch. Ar gyfer y rhan fwyaf o'n rhaglenni, bydd hyn trwy'r wybodaeth am gyrsiau a geir ar dudalennau Astudio ar wefan Prifysgol Caerdydd (drwy'r adnodd Chwiliwr Cyrsiau) ac ar gyfer rhaglenni israddedig trwy Chwilio am Gwrs UCAS.

1.3. Rydym yn annog ymgeiswyr sy'n cael problem gyda'r gwasanaeth i godi'r mater gyda'r Tîm Derbyn Myfyrwyr yn anffurfiol i ddechrau drwy e-bostio admissions@caerdydd.ac.uk. Pe byddech wedyn yn dymuno apelio'n ffurfiol yn erbyn y penderfyniad a wnaed ar eich cais, neu am wneud cwyn ffurfiol ynghylch unrhyw agwedd ar y broses dderbyn (ar ôl cysylltu gyda'r Tîm Derbyn Myfyrwyr yn anffurfiol yn gyntaf), mae gweithdrefn cwynion ac apeliadau ffurfiol ar gael fel y nodir yn y ddogfen hon (adran 4).

1.4. Dim ond ar seiliau a ganiateir y caiff apeliadau a chwynion eu hystyried. Caiff y rhain eu rheoli'n amserol drwy weithdrefnau cyson, teg a thryloyw.

1.5. Ni fyddwch o dan unrhyw anfantais o ganlyniad i ddefnyddio'r Weithdrefn Cwynion ac Apeliadau

1.6. Dylech ddarllen y polisi hwn ar y cyd â'r canlynol:

- Rheoliadau Academaidd Prifysgol Caerdydd
- Polisïau Derbyn Prifysgol Caerdydd gan gynnwys gofynion iaith Saesneg.

2. Diffiniadau a seiliau

2.1. Diffinnir apêl yn gais am adolygu penderfyniad dethol a/neu ganlyniad cais ac mae'n gofyn i'r Brifysgol wirio bod y penderfyniad wedi'i wneud yn deg ar sail yr holl dystiolaeth a gyflwynwyd ar adeg y penderfyniad gwreiddiol.

2.1.1. Gallwch apelio yn erbyn y modd yr ymdrinnir â'ch cais os oes rheswm i gredu:

- mae'r penderfyniad a wnaed yn groes i'r meini prawf mynediad sydd wedi'u cyhoeddi
- bod y penderfyniad a wnaed yn groes i brosesau neu weithdrefnau derbyn sydd wedi'u cyhoeddi gan y Brifysgol

- Roedd gwall gweinyddol wrth ymdrin â'r cais

2.1.2. Nid oes hawl i apelio am geisiadau lle:

- mae'r apêl gan drydydd parti (oni bai bod gan y trydydd parti ganiatâd ysgrifenedig gan yr ymgeisydd i weithredu ar ei ran)

- Mae'r anghydfod yn ymwneud â barn broffesiynol neu academaidd. Gall enghreifftiau gynnwys anghydfodau ynghylch cyfwerthedd/addasrwydd cymwysterau penodol ar gyfer mynediad i'r Brifysgol, priodoldeb cynnwys datganiad personol neu asesiad o berfformiad ymgeisydd mewn cyfweliad.

- Mae'r anghydfod yn ymwneud â phenderfyniad a dderbyniwyd eisoes gan yr ymgeisydd

- byddai'r cais yn mynd yn groes i reoliadau'r llywodraeth neu unrhyw gontract gyda sefydliadau allanol, megis UCAS, Cynghorau Ymchwil, neu'r UKVI

- Roedd y cais am flwyddyn academaidd flaenorol neu, yn achos rhaglenni ymchwil ôl-raddedig, pwynt mynediad blaenorol yn y flwyddyn academaidd.

2.1.3. Ar gyfer apeliadau, gallwch ddefnyddio'r weithdrefn hon hyd at 28 o ddiwrnodau gwaith ar ôl derbyn penderfyniad y Brifysgol.

2.1.4. Rhaid i chi roi rheswm da neu amgylchiadau esgusodol dros gyflwyno eich apêl y tu hwnt i'r 28 diwrnod calendr er mwyn i'r apêl allu cael ei hystyried. Bydd y Pennaeth Derbyn Myfyrwyr neu enwebai yn ystyried y rheswm dros gyflwyno'n hwyr ac yn cadarnhau a ystyrir yr apêl. Mae'r penderfyniad hwn yn derfynol.

2.2. Diffinnir cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd ynghylch ymddygiad unrhyw agwedd ar broses recriwtio neu dderbyn y Brifysgol (er enghraifft, pryder am wall gweithdrefnol, afreoleidd-dra neu gamweinyddu yn y weithdrefn dderbyn neu bolisïau).

2.2.1. Mae hyn yn cynnwys cwynion am ymddygiad staff a gwybodaeth a ddarperir i ymgeiswyr.

2.2.2. Ni ellir derbyn cwynion am gyrff allanol (megis UCAS, UCAT, Cynghorau Ymchwil, cyrff cyllido, ac ati) a rhaid eu cyflwyno i'r sefydliad perthnasol.

2.2.3. Gallwch ddefnyddio'r weithdrefn hon i gwyno yn yr un cylch derbyn a phan godwyd y gwyn.

3. Pwy sy'n cael defnyddio'r Weithdrefn Apeliadau a Chwynion?

3.1. Mae'r weithdrefn hon ar gyfer unrhyw un sydd wedi wynebu problem wrth unrhyw gam ym mhroses gwneud cais Prifysgol Caerdydd*.

* Mae polisi cwynion ac apeliadau ar gael ar gyfer myfyrwyr presennol Prifysgol Caerdydd ar https://intranet.cardiff.ac.uk/cy/students (bydd angen manylion mewngofnodi Prifysgol Caerdydd arnoch).

3.1.1. Mae polisïau ar wahân yn bodoli ar gyfer myfyrwyr, darpariaeth llety, apeliadau ynghylch statws ffioedd, a chwynion am Ysgol academaidd nad ydyn nhw'n ymwneud â'r broses dderbyn.

3.2. Mae'r weithdrefn yn berthnasol i bob ymgeisydd, p'un a yw'n cyflwyno'i gais yn uniongyrchol i'r Brifysgol, neu drwy drydydd parti fel UCAS.

3.2.1 Dylai myfyrwyr presennol sy'n gwneud cais am drosglwyddiad mewnol o fewn y Brifysgol ddilyn y gweithdrefnau ar gyfer cwynion myfyrwyr.

3.3. Nid ydym yn ystyried apeliadau sy'n cael eu cyflwyno gan drydydd partïon heb gydsyniad y ymgeisydd, ac nid ydym yn ymchwilio i gwynion a gyflwynir yn ddienw.

3.3.1. Gallwch enwebu cynrychiolydd i reoli eich cwyn neu eich apêl ar eich rhan. I wneud hyn, rhaid i chi (yr ymgeisydd) anfon e-bost at applicantappeals@caerdydd.ac.uk gan ddefnyddio'r cyfeiriad e-bost a roddwyd ar eich ffurflen gais i gadarnhau enw a chyfeiriad e-bost yr unigolyn rydych am iddo weithredu ar eich rhan, a'u perthynas i chi.

3.4. Ni fyddwn yn trafod nac yn mynd i anghydfod ar faterion yr ydym yn eu hystyried yn rhai sy'n ymwneud â barn academaidd. Byddwn yn gwneud pob ymdrech i egluro sut mae meini prawf dethol yn gweithio, pam eu bod yn briodol ar gyfer cwrs penodol, a pha bolisïau derbyn sy'n berthnasol i'r penderfyniad a wnaed, ond ni fyddwn yn adolygu penderfyniad derbyn dim ond oherwydd bod ymgeisydd yn anghytuno â'r meini prawf sydd wedi'u cyhoeddi neu'n dymuno eu herio.

3.4.1. Ni fyddwn yn ystyried apeliadau sy'n seiliedig ar herio penderfyniad dewiswyr mewn cysylltiad â'r meini prawf academaidd ac anacademaidd ar gyfer rhaglenni oni bai bod tystiolaeth nad yw cais wedi'i drin yn yr un modd â cheisiadau eraill ar gyfer yr un rhaglen astudio wrth ddod i benderfyniadau.

3.5. Dylai'r holl gwynion ac apeliadau yr ymdrinnir â nhw o dan y weithdrefn hon fod yn seiliedig ar dystiolaeth. Ni fydd cwynion ac apeliadau blinderus neu ddi-sail yn cael eu hystyried.

4. Prosesau a gweithdrefnau

We operate a three-stage process for complaints and appeals:

4.1. Cam 1a – Adborth ar benderfyniad i wrthod

4.1.1. Gall ymgeiswyr dim ond gofyn am adborth ynghylch y penderfyniad cyntaf a anfonwyd atynt gan y Brifysgol.

4.1.2. Mae'n rhaid i geisiadau am adborth:

- cael eu cyflwyno gan yr ymgeisydd i'r Tîm Derbyn Myfyrwyr gan fod deddfwriaeth diogelu data yn golygu nad yw'r Brifysgol yn gallu ymateb i geisiadau am adborth a gyflwynir gan drydydd partïon.
- rhoi eu cyfeirnod cais, eu henw llawn a'r rhaglen astudio yr ymgeisiwyd iddi yn eu cais ysgrifenedig.

4.1.3. Byddwn ni'n rhoi adborth am y cais mewn un ymateb ysgrifenedig. Yn anffodus, nid oes modd i ni ymuno mewn dialog gydag ymgeiswyr wrth ddarparu adborth, o ystyried y nifer fawr o geisiadau a ddaw i law bob blwyddyn.

4.1.4. Rhaid gofyn am adborth yn ysgrifenedig i'r Tîm Derbyn Myfyrwyr:

Gofyn cwestiwn

admissions@caerdydd.ac.uk

Ein nod yw ymateb i chi, yn ysgrifenedig, ymhen 10 diwrnod gwaith i dderbyn eich cais.

4.2. <u>Cam 1b – Cais ailystyried</u>

4.2.1. 4.2.1. Ni fyddwn fel arfer yn ystyried gwybodaeth newydd am gymwysterau neu amgylchiadau ymgeisydd os dylai'r wybodaeth hon fod ar gael yn rhan o'r cais gwreiddiol.

4.2.2 Gellir derbyn gwybodaeth newydd mewn achosion megis pan fo trydydd parti wedi gwneud camgymeriad sy'n effeithio ar farn y Brifysgol o addasrwydd yr ymgeisydd neu lle bu camddehongli'r wybodaeth/data a gynhwysir yn y cais gwreiddiol. Mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i benderfynu a ellir ystyried tystiolaeth newydd ar y sail hon.

4.2.3 Os oes gennych wybodaeth ychwanegol nad oedd ar gael ar adeg eich cais gwreiddiol, gallwch ofyn i'ch cais gael ei ailystyried. Dylech gyflwyno'r cais hwn yn ysgrifenedig i applicantappeals@caerdydd.ac.uk gan ddarparu copïau o'r wybodaeth ychwanegol fel atodiadau. Ein nod yw ymateb i chi, yn ysgrifenedig, ymhen 10 diwrnod gwaith i dderbyn eich cais.

4.3. <u>Cam 2 – Cwyn neu Apêl Ffurfiol</u>

4.3.1. Er bod y rhan fwyaf o achosion yn cael eu datrys drwy ddarparu adborth neu ailystyriaeth, os credwch fod y penderfyniad yn cynnwys unrhyw elfen o annhegwch neu gamgymeriad, yna gellir cyflwyno cwyn neu apêl ffurfiol. Dylech gyflwyno hyn yn ysgrifenedig i'r cyfeiriad canlynol:

At sylw: Pennaeth Derbyn Myfyrwyr y Brifysgol

E-bost: applicantappeals@caerdydd.ac.uk

Post (Dim ond os allwch gysylltu â ni drwy e-bost):

Prifysgol Caerdydd
Tŷ McKenzie
30-36 Heol Casnewydd
Caerdydd
CF24 0DE

4.3.2. Dylech gyflwyno cwyn yn ysgrifenedig, o fewn yr un cylch derbyn a phan godwyd y gŵyn. Dylai eich cwyn gynnwys yr holl wybodaeth ganlynol:

- Eich enw, cyfeiriad e-bost, cyfeiriad post, ac (os yw'n briodol) rhif eich cais;
- Manylion y rhaglen rydych chi wedi gwneud cais amdani;
- Natur y gŵyn, gan roi cymaint o fanylion â phosibl;
- Unrhyw gamau a gymerwyd eisoes i ddatrys y mater;
- Manylion unrhyw ymatebion rydych chi wedi eu derbyn a datganiad o pam eich bod yn teimlo bod yr ymateb yn anfoddhaol;
- Unrhyw dystiolaeth i gefnogi eich cwyn;
- Awgrym o'r canlyniad yr ydych yn dymuno ei gael.

Os na fyddwch yn darparu unrhyw wybodaeth uchod, ni fydd eich achos yn cael ei ymchwilio.

4.3.3. Dylid cyflwyno apêl yn ysgrifenedig ymhen 28 diwrnod calendr ar ôl cael penderfyniad y Brifysgol. Dylai eich apêl gynnwys yr holl wybodaeth ganlynol:

- Eich enw, cyfeiriad e-bost, cyfeiriad post, a rhif eich cais;
- Manylion y rhaglen rydych chi wedi gwneud cais amdani;
- Manylion penodol am sail yr apêl;
- Unrhyw dystiolaeth i gefnogi eich apêl;
- Awgrym o'r canlyniad yr ydych yn dymuno ei gael.

Os na fyddwch yn darparu unrhyw wybodaeth uchod, ni fydd eich achos yn cael ei ymchwilio.

4.3.4. Fel arfer, cewch wybod yn ysgrifenedig ymhen 10 diwrnod gwaith a fydd yr apêl neu'r gŵyn yn cael ei hystyried o dan y weithdrefn ffurfiol.

4.3.5. Os derbynnir yr apêl neu'r gŵyn, cynhelir ymchwiliad, dan arweiniad Pennaeth Derbyn Myfyrwyr y Brifysgol neu enwebai, gyda mewnbwn gan y Tîm Derbyn Myfyrwyr, Ysgol Academaidd, neu rannau eraill o'r Brifysgol fel y bo'n briodol. Os oes angen rhagor o wybodaeth arnoch, neu ein bod yn rhagweld oedi wrth ymateb, byddwn yn ysgrifennu atoch drwy e-bost i'ch hysbysu.

4.3.6. Ein nod fydd ymateb i'ch cwyn neu eich apêl yn ysgrifenedig ymhen 28 diwrnod gwaith i dderbyn yr holl wybodaeth. Os na fydd yn bosibl ymateb yn llawn o fewn yr amserlen, cewch wybod yn ysgrifenedig pryd y cewch ymateb llawn. Bydd yr ymateb yn cynnwys manylion yr ymchwiliad sydd wedi'i gynnal, a bydd yn amlinellu'r ymateb i'r ymchwiliad o'r adrannau dan sylw yn y Brifysgol ac yn nodi manylion canfyddiadau'r ymchwiliad.

4.3.7. Os yw eich cwyn neu apêl yn cael ei chadarnhau, bydd y Brifysgol yn cymryd camau rhesymol fel y bo'n briodol a byddwch yn cael eich hysbysu ynghylch y canlyniad yn ysgrifenedig. Os nad yw eich apêl yn cael ei gadarnhau, byddwn yn eich hysbysu o'r rhesymau dros y penderfyniad hwn yn ysgrifenedig.

4.3.8. Byddai ailystyried y cais yn gam gweithredu rhesymol o ganlyniad i apêl sy'n cael ei gadarnhau. Mewn amgylchiadau o'r fath, mae'n bosibl na all y Brifysgol warantu lle yn ystod y sesiwn academaidd y cyflwynwyd cais ar ei chyfer yn y lle cyntaf; gellir cynnig pwynt mynediad arall.

4.3.9. Gallai camau gweithredu rhesymol i liniaru cwyn sy'n cael ei gadarnhau gynnwys ymddiheuriad neu ymrwymiad i ddiwygio gweithdrefnau.

4.4. <u>Cam 3 - Adolygiad Annibynnol</u>

4.4.1. Os nad ydych yn fodlon ar y ffordd y cynhaliwyd yr ymchwiliad yng Ngham 2 mewn perthynas â'ch apêl neu eich cwyn, gallwch ofyn am adolygiad annibynnol. Y Cofrestrydd Academaidd neu ei enwebai yw Adolygydd Annibynnol y Brifysgol.

4.4.2. Mae'n rhaid i gais o'r gath fodloni o leiaf un o'r meini prawf canlynol:

- Afreoleidd-dra gweithdrefnol, h.y. ni ddilynwyd y broses a ddisgrifiwyd i ddod i'r penderfyniad gwreiddiol neu yn rhan o'r ymchwiliad i'r gŵyn/apêl

- Roedd y penderfyniad a/neu'r cam unioni'n afresymol ac nid oedd ffeithiau'r achos yn ei gefnogi.

4.4.3. Rhaid gwneud cais i achos gael ei adolygu ymhen 7 diwrnod gwaith o ddyddiad y canlynia ysgrifenedig yng Ngham 2, a'i gyflwyno yn ysgrifenedig i'r cyfeiriad canlynol:

At sylw: Y Cofrestrydd Academaidd

E-bost: applicantappeals@caerdydd.ac.uk

Post *(Dim ond os allwch gysylltu â ni drwy e-bost):*

Tîm Cefnogi Derbyn Myfyrwyr
Prifysgol Caerdydd
Tŷ McKenzie
30-36 Heol Casnewydd
Caerdydd
CF24 0DE

4.4.4. Yn eich cais, dylech egluro'n glir y rhesymau pam nad ydych yn fodlon ar yr ymchwiliad yng Ngham 2. Bydd y Cofrestrydd Academaidd neu ei enwebai yn cynnal adolygiad o'r ymchwiliad Cam 2, gan ystyried yr holl ffeithiau perthnasol. Gallai'r Cofrestrydd Academaidd benderfynu:

- Cynnal y gŵyn neu'r apêl, naill ai'n llawn neu'n rhannol;
- Neu dod i benderfyniad nad oes sail ddigonol i gymryd unrhyw gamau pellach a dod â'r mater i ben o dan y broses hon.

4.4.5. Ein nod yw rhoi gwybod i chi am benderfyniad y Cofrestrydd Academaidd neu ei enwebai yn ysgrifenedig ymhen 28 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y cais. Os na fydd yn bosibl ymateb yn llawn o fewn yr amserlen, cewch wybod yn ysgrifenedig pryd y cewch ymateb llawn. Bydd penderfyniad y Cofrestrydd Academaidd yn derfynol, ac ni fyddwn yn cymryd rhan mewn unrhyw ohebiaeth bellach.

5. Cadw a Phrosesu Gwybodaeth mewn Cwynion ac Apeliadau

5.1. Bydd yr holl gwynion ac apeliadau yn cael eu trin yn gyfrinachol a rhoddir sylw dyledus i breifatrwydd. Gallai gwybodaeth gael ei datgelu i aelodau o'r Brifysgol sydd angen ei gweld er mwyn ymchwilio i'r gŵyn neu'r apêl.

5.2. Caiff y wybodaeth ei chadw a'i phrosesu yn unol â Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol (2018). Caiff y cofnod o'r gŵyn/apêl ac unrhyw bapurau ategol eu dinistrio dwy flynedd galendr ar ôl dod i benderfyniad ynglŷn â'r achos.

6. Manylion cyswllt

I gael rhagor o wybodaeth am y weithdrefn hon, cysylltwch â'r Tîm Cefnogi Derbyn Myfyrwyr:

E-bost: applicantappeals@caerdydd.ac.uk

Post: Tîm Cefnogi Derbyn Myfyrwyr

Prifysgol Caerdydd

Tŷ McKenzie
30-36 Heol Casnewydd
Caerdydd
CF24 0DE