

## Ordinhad 33 Y Weithdrefn Gwyno

**Corff Cymeradwyo:** Y Cyngor

**Dyddiad Cymeradwyo:** 21 Medi 2018

**Perchennog y polisi:** Ysgrifennydd y Brifysgol

**Cyswllt y polisi:** Geraint Pugh, [gop2@aber.ac.uk](mailto:gop2@aber.ac.uk) / 01970 62 2114

**Statws y polisi:** Diwygiwyd

**Fersiwn:** 2.0

**Dyddiad adolygiad diwethaf:** Medi 2018

**Dyddiad adolygu:** Medi 2020

# ORDINHAD 33

## Y WEITHDREFN GWYNO

### Cyflwyniad

- 1.1 Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol i holl weithwyr y Brifysgol. Ei nod yw cydymffurfio â Chod Ymarfer y Gwasanaeth Cyngori, Cymodi a Chyflafareddu (ACAS), a gyflwynwyd ym Mawrth 2015, ac sydd wedi ei gynllunio i gynorthwyo cyflogwyr, gweithwyr a'u cynrychiolwyr i ymdrin â sefyllfaoedd o anghydfod yn y gweithle.
- 1.2 Mae achosion o anghydfod yn cynnwys pryderon, problemau neu gwynion y bydd gweithwyr yn eu codi gerbron eu cyflogwyr. Mae'r Brifysgol, drwy ei threfniadau rheoli arferol o ddydd i ddydd, yn annog ac yn darparu cyfleoedd i weithwyr godi a datrys problemau neu bryderon sy'n ymwneud â'u gwaith, eu hamgylchedd gwaith neu berthnasau ag eraill yn y gwaith. Y nod yw datrys problemau cyn gynted â phosibl a chyn iddynt waethygu.
- 1.3 Dylid dilyn y polisi a'r weithdrefn Urddas a Pharch yn y Gwaith os bydd gweithiwr o'r farn fod rhywrai yn aflonyddu arno, yn gwahaniaethu yn ei erbyn neu yn ei fwlio. Yn achos materion amryfal sydd o fewn maes Polisi a Gweithdrefnau Cwyno ac Urddas a Pharch yn y Gwaith, dilynir y Weithdrefn Gwyno ond gan ystyried hefyd ysbryd y Polisi Urddas a Pharch yn y Gwaith. Y bwriad yw ceisio datrys pob mater yn anffurfiol yn y lle cyntaf.

### 2 Datrys yn Anffurfiol

- 2.1 Y peth gorau bob amser yw ceisio datrys pryderon a phroblemau yn gyflym ac yn anffurfiol. Anogir gweithiwr sydd â phryder neu broblem sy'n ymwneud ag aelod arall o staff i siarad â'r unigolyn dan sylw cyn ystyried llwybrau eraill ac os bydd angen cyngor pellach arnynt, neu, os ydynt yn ansicr ynghylch pa lwybr i'w ddilyn, efallai y byddant yn dymuno gofyn i'r rheolwr llinell am gyngor neu reolwr y rheolwr llinell os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r rheolwr llinell. Rhaid i weithwyr fod yn glir ynghylch natur cwyn a sut y dymunant iddi gael ei datrys. Fel cam cyntaf, lle bo hynny'n bosibl, dylid trafod y mater a sut i'w ddatrys.
- 2.2 Gall achosion o anghydfod weithiau ddigwydd oherwydd camddealltwriaeth rhwng dau weithiwr neu oherwydd anghytuno e.e. ynghylch telerau ac amodau swydd. Y peth gorau bob amser yw cadarnhau ffeithiau'r sefyllfa, a gall rheolwr llinell y gweithiwr ac Adnoddau Dynol (AD) gynorthwyo yn hyn o beth. Gall cynrychiolydd o'r undebau llafur neu gydweithiwr yn ogystal â chynrychiolydd AD gynorthwyo i ddatrys yn anffurfiol, lle bydd y naill barti neu'r llall o'r farn y byddai hynny'n arwain at ganlyniad cadarnhaol. Mae'n anochel y bydd gwahaniaethau barn yn digwydd yn y gweithle ac o'r herwydd gall perthnasau gwaith fod dan straen o bryd i'w gilydd; fodd bynnag disgwylir i weithwyr gydweithio â'i gilydd i ddatrys gwahaniaethau mewn modd proffesiynol a pharchus.
- 2.3 Os yw'r pryder yn ymwneud yn benodol â pherthynas waith, gall trydydd parti annibynnol neu gyfryngwr weithiau helpu i ddatrys achosion o anghydfod. Proses wirfoddol yw cyfryngu a rhaid sicrhau cytundeb y partiön. Bydd y cyfryngwr yn cynorthwyo dau neu ragor o bobl mewn anghydfod i ddod i gytundeb. Y sawl sydd mewn anghydfod fydd yn dod i gytundeb ac nid y cyfryngwr. Nid swyddogaeth y cyfryngwr fydd barnu na dweud wrth y sawl sy'n rhan o'r anghydfod beth ddylid ei wneud. Hwyluso'r broses ac nid y canlyniad fydd y cyfryngwr. Gall AD gynnig cyngor ar y gwasanaeth cyfryngu a'r adegau mwyaf tebygol y bydd yn ddefnyddiol a gall hwyluso trafodaethau ynghylch technegau datrys anffurfiol eraill. Ni fydd yn peryglu'r broses os bydd un o'r ddau barti, neu'r ddau ohonynt, yn gwrthod cyfryngu.
- 2.4 Mae'r Rhaglen Cymorth i Weithwyr y Brifysgol sy'n galluogi gweithwyr i ddefnyddio gwasanaethau cymorth cyfrinachol yn rhoi'r cyfle i weithwyr ystyried sut orau i ymdrin â problem neu bryder gyda golwg ar ddod o hyd i gytundeb. Gall AD roi cyngor ynghylch y gwasanaethau sydd ar gael ac mae gwybodaeth ar gael yn ogystal ar wefan AD.

### **3 Datrys yn Ffurfiol**

#### **3.1 Hysbysu'r cyflogwr am natur y gŵyn**

3.1.1 Oni bu'n bosibl datrys cwyn yn anffurfiol, dylai'r gweithiwr godi'r mater yn ffurfiol a heb oedi afresymol. Dylid gwneud hyn o fewn i dri mis o'r achos cyntaf o bryder neu, yn achos pryderon cysylltiedig amryfal, o fewn mis ar ôl y digwyddiad olaf. Derbynnir, fodd bynnag, na fydd hynny bob amser yn ymarferol.

3.1.2 Dylid cyflwyno'r gŵyn yn ysgrifenedig i reolwr llinell y gweithiwr gan ddefnyddio'r templed a ddangosir yn Atodiad A. Gall y gweithiwr ofyn am gymorth cydweithiwr neu gynrychiolydd o'r undebau llafur i lenwi'r templed. Dylid cymryd gofal wrth lenwi'r ffurflen i sicrhau na ddefnyddir iaith ddifriol neu sarhaus am weithiwr arall sy'n annerbyniol, a dylid rhoi manylion cryno am y canlynol:

- natur y gŵyn: pwy, beth, ble a phryd
- pa ymdrechion a gafwyd i geisio datrys y mater yn anffurfiol
- y penderfyniad sy'n cael ei geisio.

Defnyddir y ddogfen hon yn sail i gyfarfod dilynol a gellir rhoi adroddiad mwy manwl yn y cyfarfod hwnnw.

3.1.3 Dylid sicrhau bod y rheolwr sy'n ymdrin â'r gŵyn ar raddfa uwch briodol i drafod y mater(ion) a godwyd. Er enghraifft, os mai rheolwr llinell y gweithiwr yw testun y gŵyn, dylid codi'r mater â rheolwr y rheolwr llinell, neu â Phennaeth yr Adran neu â Chyfarwyddwr yr Athrofa fydd yn ystyried y mater ar y cyd ag AD. Os bydd cwyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr Athrofa'r gweithiwr, gellir ei chodi â'r Is-Ganghellor a all enwebu unigolyn i ymdrin â'r achos.

#### **3.2 Cyfarfod i drafod y gŵyn**

3.2.1 Bydd y rheolwr llinell, neu'r rheolwr arall sy'n ystyried y gŵyn, yn trefnu cyfarfod â'r gweithiwr a gall ddod â chynrychiolydd o'r undebau llafur neu gydweithiwr gydag ef.

3.2.2 Dylid trefnu'r cyfarfod hwn heb oed yn afresymol ac, oni cheir amgylchiadau eithriadol, ymhen 10 niwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn. Fel yn achos y cam anffurfiol, bydd hi'n fwy tebygol y deuir i gytundeb os caiff y materion eu trafod cyn gynted â phosibl. Os bydd y gweithiwr neu'i gynrychiolydd yn methu dod i'r cyfarfod a drefnir, clustnodir dyddiad newydd ymhen cyfnod o 5 diwrnod gwaith. Dylai'r gweithiwr wneud pob ymdrech resymol i ddod i'r cyfarfod hwn.

3.2.3 Gall fod angen gohirio'r cyfarfod i siarad â staff eraill (neu drydydd partïon) am y gŵyn. Os bydd gofyn i weithiwr sy'n destun cwyn fynychu cyfarfod, rhoddir rhybudd rhesymol o'r cyfarfod. Bydd y gweithiwr yn derbyn copi o'r gŵyn ac amser rhesymol i ystyried y mater. Gall gweithiwr fydd yn cael ei gyfweld dan y broses hon ddod â chynrychiolydd o'r undebau llafur neu gydweithiwr gydag ef.

3.2.4 Bydd aelod o'r tîm AD yn bresennol ym mhob cyfarfod i gynghori ynghylch gweithdrefnau ac i hwyluso'r drafodaeth i gynorthwyo i ddatrys y sefyllfa. Gwneir recordiad o'r cyfarfod a rhoddir trawsgrifiad o'r cyfarfod i'r gweithiwr fel arfer o fewn 7 diwrnod gwaith ar ôl y cyfarfod. Dylid anodi'r nodiadau ag unrhyw newidiadau a'u llofnodi i gadarnhau eu bod yn gofnod cywir o'r cyfarfod cyn eu dychwelyd i AD ymhen 7 diwrnod gwaith ar ôl eu derbyn.

#### **3.3 Penderfynu ar gamau priodol**

3.3.1 Ar ôl casglu'r holl wybodaeth a chynnal yr holl gyfweiliadau, bydd y rheolwr sy'n ystyried y gŵyn yn llunio ei ymateb i'r materion a godwyd ar ffurf llythyr neu adroddiad. Bydd y ffurf yn

dibynnu ar natur a chymhlethdod y materion a godwyd. Gall y rheolwr ddewis un o'r penderfyniadau isod:

Dewis	Canlyniad
1	Cadarnhau'r gŵyn
2	Cadarnhau'r gŵyn yn rhannol
3	Dim cadarnhau'r gŵyn
4	Cyfeirir y gŵyn at weithdrefn arall, er enghraifft, y Weithdrefn Ddisgyblu neu argymell hyfforddiant

- 3.3.2 Dylid llunio'r llythyr neu'r adroddiad heb oedi afresymol, a chysylltu yn ysgrifenedig â'r gweithiwr a fu'n destun cwyn a'r gweithiwr a gododd y Gŵyn. Bydd y penderfyniad fel arfer yn cael ei gyfleu i'r partïon o fewn i 10 niwrnod gwaith ar ôl i'r rheolwr dderbyn y darn olaf o wybodaeth neu'r trawsgrifiad wedi'i lofnodi. Ni bydd canlyniadau neu gosbau sy'n ymwneud ag aelod arall o staff yn cael eu datgelu i'r sawl sydd wedi ei dramgwyddo yn y llythyr na'r adroddiad.
- 3.3.3 Lle na bydd y gŵyn yn cael ei chadarnhau, bydd y rheolwr llythyr yn cadarnhau'r penderfyniad hwn trwy lythyr i'r partïon.
- 3.3.4 Os bu'n rhaid gohirio'r cyfarfod cychwynnol er mwyn caniatáu i gyfarfodydd eraill ddigwydd, mae'n debyg y bydd angen mwy o amser ar y rheolwr i ddod i benderfyniad. Dan amgylchiadau o'r fath, disgwylir y bydd y penderfyniad yn cael ei gyfleu'n ysgrifenedig i'r gweithiwr o fewn 28 diwrnod gwaith ar ôl y cyfarfod cychwynnol â'r gweithiwr.
- 3.3.5 Gall fod amgylchiadau eithriadol sy'n golygu y bydd angen ymestyn yr amserlen hon. Yn yr achos hwn, bydd y rheolwr yn hysbysu'r Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol (CAD), neu'r sawl a enwebir ganddo, a fydd yn ysgrifennu at y gweithiwr i egluro'r rheswm dros yr oedi a'r dyddiad y disgwylir gorffen ystyried y gŵyn.
- 3.3.6 Dylid hysbysu'r gweithiwr yn y llythyr sy'n rhoi gwybod iddo am ganlyniad y gŵyn fod ganddo'r hawl i apelio.

### **3.4 Hawl i Apelio**

- 3.4.1 Lle bydd gweithiwr yn anfodlon ynghylch canlyniad y gŵyn a godwyd, gall apelio at y Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol. Dylai'r gweithiwr amlinellu'r sail dros yr apêl yn ysgrifenedig i'r Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol ymhen 7 diwrnod gwaith o ddyddiad y llythyr oddi wrth y Rheolwr fu'n ystyried y gŵyn.
- 3.4.2 Bydd y Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol yn penodi aelod o Dîm Gweithredol y Brifysgol i wrando ar yr apêl a dod i benderfyniad. Trefnir y cyfarfod hwn heb oedi afresymol ac, oni bai fod amgylchiadau eithriadol, ymhen 10 niwrnod gwaith ar ôl derbyn yr apêl. Bydd ymgynghorydd AD hefyd yn bresennol yn y gwrandawriad er mwyn rhoi cyngor ar weithdrefnau. Caiff y cyfarfod ei recordio a rhoddir copi o'r trawsgrifiad o'r cyfarfod i'r gweithiwr fel arfer o fewn 7 diwrnod gwaith ar ôl y cyfarfod. Dylid anodi'r nodiadau ag unrhyw newidiadau a'u lofnodi i gadarnhau eu bod yn gofnod cywir o'r cyfarfod a dychwelyd copi i AD ymhen 7 diwrnod gwaith o'u derbyn.
- 3.4.3 Bydd hawl gan y gweithiwr sy'n apelio i ddod â chynrychiolydd o'r undebau llafur neu gydweithiwr gydag ef. Rhoddir cyfle i'r apelydd alw tystion a dylai'r apelydd ddarparu ymlaen llaw, ac o leiaf 3 diwrnod gwaith cyn y gwrandawriad, yr enwau a'r rhesymau dros alw pob tyst, ar gyfer yr aelod o Dîm Gweithredol y Brifysgol fydd yn gwrando ar yr apêl.
- 3.4.4 Gall yr aelod o Dîm Gweithredol y Brifysgol ganiatáu'r apêl neu ei gwrthod yn gyfan gwbl neu yn rhannol.

3.4.5 Dylid cyfleu canlyniad yr apêl i'r gweithiwr fel arfer o fewn 7 diwrnod gwaith ar ôl y gwrandawriad. Bydd y penderfyniad yn derfynol ac yn dihysbyddu Gweithdrefn Apeliadau Cwynion y Brifysgol.

3.4.6 Lle bydd yr unigolyn y codir y gŵyn yn ei erbyn yn anfodlon â chanlyniad y gŵyn, caiff trefniadau amgen eu gwneud i ystyried eu pryderon yn amodol ar y weithdrefn a ddefnyddiwyd i'w hysbysu o'r canlyniad e.e. gweithdrefn ddisgyblu, apeliadau.

#### **4. Achosion o anghydfod a disgyblu sy'n gorgyffwrdd**

4.1 Lle bydd gweithiwr yn codi achos o anghydfod yn ystod gweithdrefn ddisgyblu, gellir gohirio'r broses ddisgyblu dros dro er mwyn ymdrin â'r gŵyn. Lle bydd yr achos disgyblu a'r anghydfod yn gysylltiedig gall fod yn briodol i ymdrin â'r ddau fater ar yr un pryd a bydd y Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol yn ystyried hyn.

4.2 Os bydd y sawl sy'n rheoli'r gŵyn yn dod i'r casgliad, o ganlyniad i ystyried y gŵyn, fod ymddygiad y naill barti neu" llall yn amhriodol, caiff y mater ei ystyried yn ôl Gweithdrefn Ddisgyblu'r Brifysgol. Bydd yr wybodaeth a'r dogfennau a gesglir yn rhan o'r weithdrefn gwyno yn sail i'r ymchwiliad o dan y weithdrefn ddisgyblu. Gellir casglu tystiolaeth arall os bernir fod hynny er budd cyfiawnder naturiol.

#### **5 Cefnogaeth i Weithwyr**

5.1 Gall ymwneud â phroses gwyno ffurfiol fod yn boenus iawn i weithwyr, a dyna paham y mae'r Brifysgol yn pwysleisio i weithwyr bwysigrwydd ceisio ymdrin â'r mater yn anffurfiol ac yn cynnig prosesau datrys anghydfod eraill drwy gyfryngu a'r Rhaglen Cymorth i Weithwyr. Ceisio dod i gytundeb drwy siarad a thrafod yn adeiladol yw'r ffordd orau ymlaen bob amser.

5.2 Bydd gweithwyr sy'n codi achos o gŵyn neu'n destun cwyn yn cael cynnig cefnogaeth gan y Brifysgol yn ystod y broses. Gall y gefnogaeth gael ei darparu gan aelod o AD, rheolwr llinell y gweithiwr neu gyfryngwr hyfforddedig cyn belled nad ydyw'n ymwneud â'r gŵyn yn uniongyrchol. Bydd cwnsela ar gael drwy'r Rhaglen Cymorth i Weithwyr a bydd gan y gweithiwr fynediad uniongyrchol i'r gwasanaeth hwn. Pan ddaw'r weithdrefn gwyno i ben, ac ar gais un neu ragor o'r partïon, bydd aelod o'r Adran AD yn gweithio gyda'r gweithiwr i roi rhaglen gymorth wedi'i chynllunio ar waith ar y cyd â'r rheolwr llinell priodol.

#### **6 Cwynion ar y Cyd**

6.1 Yn achos cwynion ar y cyd, hynny yw, fod mwy nag un unigolyn yn dwyn achos o gŵyn, ymdrinnir â hyn drwy weithdrefn gwyno ar y cyd y Brifysgol.

#### **7 Status Quo**

7.1 Hyd nes bydd camau'r gŵyn wedi'u dihysbyddu, glynir wrth y status quo fel arfer; hynny yw y trefniadau gwaith sy'n bodoli cyn i'r gŵyn gael ei chyflwyno.

7.2 Mewn amgylchiadau eithriadol, lle nad yw'n bosibl i gadw at y status quo, byddai'n rhaid i'r Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol neu'r Dirprwy Is-Ganghellor Staff a Myfyrwyr a'r Prif Swyddog Gweithredol, gymeradwyo peidio â glynu wrth y status quo.

#### **8 Asesu'r Effaith ar Gydraddoldeb**

Mae'r Brifysgol yn ymrwmo i ymwreiddio'r Cynllun Cydraddoldeb Strategol yn ei pholisïau, gweithdrefnau ac arferion. Mae asesiad o'r effaith ar gydraddoldeb wedi'i gynnal mewn perthynas â'r Weithdrefn Gwyno yn unol â'r fframwaith hwn.

## **9 Adolygiad o'r Polisi**

Caiff y polisi hwn ei adolygu bob 2 flynedd ar y cyd â'r undebau llafur. Gwahoddir cyflogeion i gyflwyno sylwadau ar y polisi hwn ac awgrymu ffyrdd y gellid gwella arno trwy gysylltu â'r Adran Adnoddau Dynol neu eu cynrychiolydd Undeb Llafur lleol.

## **10 Y Gymraeg – Hawliau Gweithwyr**

Yn unol â Rheoliadau Safonau'r Gymraeg a ddaeth i rym ar 1 Ebrill 2018 mae gan weithwyr hawl i ddefnyddio'r Gymraeg

- (i) i weud cwyn
- (ii) i ymateb i gŵyn neu honiad

Ac mae gan weithwyr yr hawl hefyd i defnyddio'r Gymraeg mewn cyfarfodydd lle maent yn destun

- (iii) cwyn a honiad (neu os ydynt wedi gwneud cwyn)
- (iv) trafodion disgyblaethol
- (v) trafodaethau'r cynllun cyfraniad effeithiol
- (vi) cyfarfodydd ymgynghori unigol

Bydd gwasanaeth cyfieithu ar y pryd o'r Gymraeg i Saesneg yn cael ei ddarparu mewn cyfarfod os nad oes modd cynnal y cyfarfod yn llwyr trwy gyfrwng y Gymraeg.

Y mae'r Brifysgol, ar y cyd a'i hundebau llafur cydnabyddedig, wedi ymgorffori'r gofynion uchod yn holl ddogfennau polisi a gweithdrefnol perthnasol yr adran Adnoddau Dynol.