

Astudiaeth achos: dull gweithredu 'siop un stop' ar gyfer derbyn sylwadau, canmoliaeth a chwynion gan blant a phobl ifanc am unrhyw wasanaeth sy'n cael ei gynnig gan yr Awdurdod Lleol.

Yn ystod gwaith ar Strategaeth Ymgysylltu Gofal Cymdeithasol Plant, nodwyd nad oedd gan yr Awdurdod fersiwn hawdd ei deall o'r weithdrefn gwynion ar gyfer plant a phobl ifanc.

Er mwyn symud y mater hwn ymlaen, archwiliwyd enghreifftiau o arfer gorau a dewiswyd ffurflen cwynion a chanmoliaeth a ddatblygwyd gan Gyngor Sir Fynwy yn fodel ar gyfer ffurflen Wrecsam. Cynhaliwyd cyfarfod wedyn gyda'r Rheolwr Cwynion Corfforaethol a Statudol a gysylltodd â Chyngor Sir Fynwy a chael caniatâd i ddefnyddio eu dogfen nhw fel man cychwyn ar gyfer datblygu dogfen Wrecsam.

Ymgynghorwyd â'r Cyngor Gofal Pobl Ifanc a Senedd yr Ifanc ynghylch geiriad y ddogfen a defnyddiwyd eu hadborth i addasu'r ffurflen er mwyn creu ffurflen Sylwadau, Canmoliaeth a Chwynion ar gyfer Wrecsam. Yna, gwahoddiwyd aelod o'r staff Reprograffeg i gyfarfod â'r Cyngor Gofal Pobl Ifanc ac aelodau o Senedd yr Ifanc. Bu'r grŵp yn trafod cynllun a ffurf y ffurflen ac yn dilyn hynny, lluniwyd dogfen ddrafft. Yna, anfonwyd y ddogfen ddrafft yn ôl at y grwpiau er mwyn iddyn nhw wneud sylwadau pellach a bu ymgynghori hefyd â phobl ifanc yn Siop Wybodaeth Gwasanaeth Ieuentid Wrecsam. Ymgorfforwyd yr adborth a chynhyrchwyd dogfen derfynol a gafodd ei chymeradwyo gan y Rheolwr Cwynion Corfforaethol a Statudol.

Lansiwyd y ffurflen yn swyddogol ar 15 Mawrth 2019 ac roedd yn cynnwys:

- Datganiad o gefnogaeth ffurfiol gan Aelod Arweiniol y Gwasanaethau Plant a'r Prif Weithredwr
- Arddangos poster i yn y Ganolfan Gyswllt

Ysgrifennodd y Prif Swyddog Addysg ac Ymyrraeth Gynnar at bennaeth pob ysgol uwchradd i'w hannog i ddefnyddio'r ffurflen¹ ac anfonwyd bwndeli o ffurflenni i'r Ganolfan Gyswllt, i bob ysgol uwchradd ac i bob canolfan ieuentid. Cafodd staff Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wybod am y ffurflen trwy'r Bwletin Mewnol ac mae'r ddogfen wedi'i chadw ar y fewnwyd ac ar wefan y Cyngor.

Mae'r ddogfen yn arddangos egwyddor Atebolrwydd dull gweithredu'r Ffordd Gywir trwy ddarparu gwybodaeth hygrych i blant am y broses gwynion. Mae'n cyfeirio'n benodol at Gofensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn fel fframwaith ar gyfer y broses ac yn sicrhau bod plant ac oedolion yn ymwybodol o hawliau plant.