EITEM AR YR AGENDA: 13

AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU

18^{fed} Mehefin 2007

CWYNION A LLYTHYRAU O WERTHFAWROGIAD

Adroddiad gan Colin Hanks,
Prif Swyddog Tân Cynorthwyol (Cynnal y Gwasanaethau)

Diben yr Adroddiad

1. Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Aelodau am nifer y cwynion a'r llythyrau o werthfawrogiad a ddaeth i law gan y cyhoedd.

Gwybodaeth

2. <u>Cwynion a ddaeth i law Ebrill 2006 – Mawrth 2007</u>
Nifer y cwynion a ddaeth i law, yr ymchwiliwyd iddynt ac a ddatryswyd yn unol â'r polisi a'r gweithdrefnau a fabwysiadwyd gan yr Awdurdod Tân ac Achub oedd:

Natur y Cwynion a ddaeth i law	Eleni	Y Llynedd
Materion yn ymwneud â'r Gymraeg	0	0
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	1	2
Gyrru	12	6
Diogelwch Tân: Gorfodi'r Ddeddf	1	1
Diogelwch Cymunedol	3	0
Gweithgarwch yr Ochr Weithredol	4	6
Anfon Allan	0	0
Ymddygiad	8	9
Cyfanswm	**29**	**24**

Gwybodaeth *(parhad)*

Nifer y Cwynion a Brofwyd	Eleni	Y Llynedd
Materion yn ymwneud â'r Gymraeg	0	0
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	0	0
Gyrru	3	4
Diogelwch Tân: Gorfodi'r Ddeddf	0	1
Diogelwch Cymunedol	2	0
Gweithgarwch yr Ochr Weithredol	0	2
Anfon Allan	0	0
Ymddygiad	1	3
Cyfanswm	**6**	**10**

3. Crynodeb o'r Cwynion a Brofwyd

<u>Gyrru</u>

Cwyn ynghylch aelod o'r staff yn gyrru peiriant tân at leoliad gan achosi niwsans.	*Cynghorwyd yr aelod o'r staff i fod yn fwy ystyriol o ddisgwyliadau'r cyhoedd.*
Cwyn ynghylch safon gyrru aelod o'r staff wrth ymateb i orsaf.	*Gorchmynnwyd yr aelod o'r staff i gymryd camau er mwyn osgoi hynny rhag digwydd eto. Roedd yr achwynydd yn fodlon â'r hyn a wnaethpwyd, a derbyniodd ymddiheuriad.*
Cwyn ynghylch difrod i eiddo gan un o gerbydau'r gwasanaeth tân.	*Gorchmynnwyd yr aelod o'r staff i gymryd camau er mwyn osgoi hynny rhag digwydd eto. Ymddiheurwyd wrth yr achwynydd, ac roedd yn fodlon â'r camau a gymerwyd.*

Crynodeb o'r Cwynion a Brofwyd *(parhad)*

Aeth y peiriannau tân ar 14,582 o deithiau 'Golau Glas' wrth ymateb i ddigwyddiadau rhwng Ebrill 1af 2006 a Mawrth 31ain 2007.

Diogelwch Cymunedol

Cwyn ynghylch diffyg presenoldeb gan Wasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru mewn digwyddiad a drefnwyd o flaen llaw.	*Rhoddwyd esboniad llawn ac ymddiheuriad i'r achwynydd. Cymerwyd camau i sicrhau na fyddai hynny'n digwydd eto.*
Cwyn ynghylch safon archwiliad diogelwch tân yn y cartref a gynhaliwyd gan aelodau o'r staff.	*Cymerwyd camau i gywiro'r sefyllfa ac i sicrhau na fyddai hynny'n digwydd eto.*

Cynhaliwyd dros 13,000 o archwiliadau diogelwch tân yn y cartref gan Wasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru yn y cyfnod hwn.

Aeth staff GTAGC at 10,052 o ddigwyddiadau ar yr ochr weithredol yn y cyfnod hwn.

Ymddygiad

Cwyn ynghylch aflonyddu gan aelod o'r staff y tu allan i'r gwaith.	*Cynghorwyd yr aelod o'r staff ynghylch canlyniad gwneud hyn eto.*

Hefyd, mae tair cwyn ynghylch ymddygiad troseddol posib dan ymchwiliad, lle mae dau aelod o'r staff wedi eu gwahardd o'r gwaith dros dro.

4. Llythyrau o Werthfawrogiad

Mae'n werth nodi i 100 o lythyrau, cardiau ac e-byst ddod i law, yn datgan gwerthfawrogiad o'r Gwasanaeth. Mae hyn yn cymharu â 62 a ddaeth i lawr y flwyddyn flaenorol. Mae'r gwerthfawrogiad yn ymwneud ag ystod eang o weithgarwch y Gwasanaeth Tân ac Achub, ond gellir eu dosbarthu'n fras fel a ganlyn:

<u>Digwyddiadau'r Ochr Weithredol</u>
Daeth 21 gwerthfawrogiad i law am ymdrin â gwahanol ddigwyddiadau ar yr ochr weithredol mewn adeiladau masnachol, cartrefi a gwrthdrawiadau ar y ffyrdd.

<u>Mentrau ac Ymweliadau Diogelwch Tân Cymunedol</u>
Daeth 31 gwerthfawrogiad i lawr am amryw o weithgareddau. Yn eu plith, roedd sgyrsiau ac ymweliadau â mudiadau megis Clybiau Ffermwyr Ifanc, canghennau o Gymdeithas y Diffoddwyr Tân Ifanc, ffeiriau a diwrnodiau agored, ymweliadau â safleoedd y gwasanaeth tân ac achub. Llongyfarchwyd y staff am ddarparu offer ymyrraeth diogelwch tân i amddiffyn unigolion sy'n agored i berygl. Cafwyd llythyrau o werthfawrogiad am weithgareddau megis diwrnodiau amgylcheddol; sioeau teithiol gwrthdrawiadau ar y ffyrdd ac ymweliadau ag ysbytai hefyd.

<u>Cydraddoldeb a Phrofiad Gwaith</u>

Derbyniwyd 8 neges o werthfawrogiad yn ymwneud â chefnogaeth i ddigwyddiadau cydraddoldeb ac am ddarparu cyfleoedd profiad gwaith ar gyfer pobl ifanc.

<u>Ymweliadau ag Ysgolion</u>
Daeth 5 llythyr o werthfawrogiad i law ynghylch ymweliadau addysgol ag ysgolion megis Criw Craidd.

Llythyrau o Werthfawrogiad *(parhad)*

Archwiliadau Diogelwch Tân yn y Cartref
Daeth 20 o lythyrau o werthfawrogiad i law gan rai a dderbyniodd archwiliadau diogelwch tân yn y cartref.

Hyfforddiant
Daeth 4 llythyr o werthfawrogiad i law ynghylch hyfforddiant a ddarparwyd gan y Gwasanaeth.

Gweithio mewn Partneriaeth a Chodi Arian
Daeth 11 gwerthfawrogiad i law ynghylch cyfranogiad y Gwasanaeth mewn gweithio mewn partneriaeth.

Argymhelliad

5. Bod yr Aelodau'n nodi nifer y cwynion a'r llythyrau o werthfawrogiad a derbyniwyd.