EITEM AR YR AGENDA: 16

AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU

18 Mehefin 2012

CWYNION A LLYTHYRAU O WERTHFAWROGIAD

Adroddiad gan Ruth Simmons, Prif Swyddog Tân Cynorthwyol

Diben yr Adroddiad

1 Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Aelodau am nifer y cwynion a'r llythyrau o werthfawrogiad a dderbyniwyd gan y cyhoedd yn y cyfnod rhwng Ebrill 1af 2011 a Mawrth 31ain 2012.

Gwybodaeth

2 Cwynion a dderbyniwyd rhwng 1af Ebrill 2011 a 31ain Mawrth 2012

2.1 Dyma 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:

Categorïau cwynion	**Nifer y cwynion a ddaeth yn ôl blwyddyn ariannol fel cymharydd dwy flynedd**	
	2010 / 2011	2011 / 2012
Materion y Gymraeg	0	0
Polisïau a Gweithdrefnau	2	1
Gyrru	10	6
Diogelwch Tân: Gorfodaeth	3	0
Diogelwch Cymunedol	4	0
Gwaith yr Ochr Weithredol	6	2
Ymddygiad	13	12
Iechyd a Diogelwch	2	1
Cyfanswm	**40**	**22**
Gostyngiad yn y canran ers 10/11		**45%**

2.2 Tabl o’r cwynion a gadarnhawyd yn dilyn ymchwiliad ffurfiol

Categorïau cwynion	**Nifer y cwynion a ddaeth yn ôl blwyddyn ariannol fel cymharydd dwy flynedd**	
	2010 / 2011	2011 / 2012
Materion y Gymraeg	0	0
Polisïau a Gweithdrefnau	0	0
Gyrru	5	5
Diogelwch Tân: Gorfodaeth Diogelwch Cymunedol	0 2	0 0
Gwaith yr Ochr Weithredol	1	0
Ymddygiad	1	3
Iechyd a Diogelwch	1	0
Cyfanswm	**10**	**8**
Canran y cwynion a gadarnhawyd	25%	36%

3 Crynodeb o’r Cwynion a Gadarnhawyd

3.1 *Gyrru*

Cwyn a gadarnhawyd	**Penderfyniad**
Un o gerbydau’r GTA wedi gyrru dros rwystrau llifogydd yn hytrach na defnyddio’r ffordd gywir.	Trafodwyd y protocolau ar gyfer deiliaid allweddi, a darparwyd y rhestr gyfredol.
Peiriant tân heb fod ar daith golau glas yn teithio’n rhy gyflym ar y math o ffordd dan sylw. Aeth y cerbyd dros y llinell wen yng nghanol y ffordd.	Cyfwelwyd y gyrrwr, trafodwyd Polisïau a Gweithdrefnau’r Gwasanaeth mewn perthynas â safonau gyrru peiriannau, crefft gyrru, ac ystyried defnyddwyr eraill y ffordd.
Safonau gyrru dan amgylchiadau goleuadau glas – rhy agos at y cerbyd o’i flaen.	Cyfwelwyd y gyrrwr, trafodwyd Polisïau a Gweithdrefnau’r Gwasanaeth mewn perthynas â gyrru at ddigwyddiadau, gan gynnwys y natur a’r math, crefft gyrru, ac ystyried defnyddwyr eraill y ffordd.
Anghysondeb wrth yrru cerbyd o fath Berlingo ar yr A55, gan achosi’r achwynydd i frecio.	Cyfwelwyd y gyrrwr, trafodwyd Polisïau a Gweithdrefnau’r Gwasanaeth, yn benodol o ran effaith ar ddefnyddwyr eraill y ffordd wrth yrru cerbyd sydd â

	theclyn cyfyngu cyflymder ynddo.
Defnyddio goleuadau glas a dwy dôn wrth ymyl ceffyl a'i farchog.	Cyfwelwyd y criw, trafodwyd Polisïau a Gweithdrefnau'r Gwasanaeth, yn benodol effaith peiriant ar y ffordd ger anifeiliaid. Cyfeiriwyd at ddigwyddiad yng Ngwlad yr Haf pan gafodd ffermwr ei sathru i farwolaeth gan wartheg ar ruthr wedi i'r ddwy dôn ar injan dân ganu.

Gwnaed 14,225 o deithiau 'Goleuadau Glas' gan beiriannau tân a cherbydau rheolwyr wrth ymateb i ddigwyddiadau ar yr ochr weithredol rhwng Ebrill 1af 2011 a Mawrth 31ain 2012

3.2 *Ymddygiad*

Cwyn a gadarnhawyd	**Penderfyniad**
Cwyn pan oedd un o'r Ymarferwyr DTC yn anghymwynasgar ar y ffôn – heb esbonio'n iawn beth oedd pwrpas yr alwad.	Cyfwelwyd yr unigolyn, ac fe'i hatgoffwyd o'r Gwerthoedd Craidd ac ymddygiad priodol. Rhoddwyd ymddiheuriad ar lafar i'r achwynydd, a chafodd hwnnw ei dderbyn.
Un o weithwyr GTAGC wedi parcio ym maes parcio gwesty i fynd i arwerthiant cist car, gan ddefnyddio nodyn yn dweud 'diffoddwr tân ar alwad'.	Trafodwyd gyda'r unigolyn y fath o ddelwedd y mae hyn yn ei rhoi. Rhoddwyd ymddiheuriad ar lafar i berchennog y gwesty, a chafodd hwnnw ei dderbyn.
Cymhwysedd un o'r Ymarferwyr DTC mewn perthynas â theclynnau ar gyfer pobl trwm eu clyw. Roedd anghysondeb yn y ddealltwriaeth rhwng yr aelod o'r gymuned a'r ymarferwr.	Trafodwyd gyda'r unigolyn pa mor bwysig yw cyfathrebu'n effeithiol gyda'r gymuned a rhoi gwybodaeth berthnasol.

4 Llythyrau o Werthfawrogiad

4.1 Mae'n werth nodi bod 97 o lythyrau, cardiau, e-byst a negeseuon Facebook wedi cael eu derbyn yn mynegi gwerthfawrogiad a bodlonrwydd gyda'r Gwasanaeth. Dyma gynnydd o 20% o'i gymharu â'r llynedd.

4.2 Roedd y llythyrau o werthfawrogiad a ddaeth i law yn ymwneud ag amrywiaeth eang o waith y Gwasanaeth Tân ac Achub, ond yn fras gellir eu rhoi yn y categorïau canlynol.

Mentrau Diogelwch Tân Cymunedol a Digwyddiadau Cymunedol

4.3 Daeth un ar bymtheg o werthfawrogiadau gan garfannau eang o'r Gymuned yn diolch i'r Gwasanaeth am arwain neu ymwneud â gweithgareddau Diogelwch Cymunedol. Roedd y rhain yn cynnwys mynychu sioeau a diwrnodiau agored a rhoi sgyrsiau i Grwpiau Cymunedol megis y Rotari neu Sefydliad y Merched, a hynny fel unigolion neu orsafoedd. Cafodd llawer o aelodau o'r staff eu henwi'n benodol a'u llongyfarch am fod yn rhagweithiol wrth ymwneud â mentrau megis y sioe gwrthdrawiad ac amddiffyn aelodau bregus.

Ymweliadau ag Ysgolion gan y Gwasanaeth, ac â Gorsafoedd gan y Gymuned

4.4 Cafwyd saith mynegiant o werthfawrogiad yn diolch i'r Gwasanaeth am fynd i ysgolion i roi cyngor am ddiogelwch, a chan grwpiau cymunedol megis y Rotari yn diolch i'r staff am ymweliad y grŵp â'r orsaf.

Archwiliadau Diogelwch Tân yn y Cartref

4.5 Daeth tri ar ddeg o enghreifftiau o werthfawrogiad i law yn dilyn archwiliad diogelwch tân yn y cartref. Roedd y rhain yn cynnwys cyfeiriadau at broffesiynoldeb unigolion, y broses, yr wybodaeth, a'r mesurau ymyrraeth a oedd ar gael.

Gweithio mewn Partneriaeth

4.6 Daeth pedwar gwerthfawrogiad i law gan Bartneriaid yr ydym yn cydweithio â hwy i wneud ein Cymunedau'n fwy diogel. Mae'r rhain yn cynnwys diolch i'r Tîm Lleihau Llosgi Bwriadol am eu cyfraniad i amrywiaeth eang o fentrau sy'n mynd ymlaen ac i staff Prosiect y Ffenics.

Cefnogaeth i Elusennau a Phartneriaethau

4.7 Gydol y cyfnod, derbyniodd GTAGC bedwar ar bymtheg o lythyrau o werthfawrogiad am arian a roddwyd i elusen o ganlyniad i ddigwyddiadau megis nosweithiau tân gwyllt a drefnwyd gan

orsafoedd, ac arian a godwyd mewn partneriaeth â grwpiau megis Cymdeithas Alzheimer. Roedd y rhan fwyaf o'r rhain yn diolch yn dilyn noson gyflwyno gorsaf dân Glannau Dyfrdwy pan gafodd yr arian a godwyd ar adeg y noson tân gwyllt flynyddol eu cyflwyno i achosion da lleol.

4.8 Digwyddiadau ar y Ochr Weithredol

Derbyniwyd 22 o gydnabyddiaethau o broffesiynoldeb criwiau'n troi allan at ddigwyddiadau ar yr ochr weithredol, a chafodd y rhan fwyaf o'r rhain eu hysgrifennu yn dilyn digwyddiadau argyfyngus. Roedd y llythyrau'n dweud pa mor broffesiynol, cydymdeimladol, gofalus, ac arbennig o ystyriol o deimladau yr oedd y criwiau a oedd wedi troi allan at y digwyddiadau. Maent yn cynnwys llythyrau gan berchnogion adeiladau a oedd wedi dioddef colledion sylweddol yn dilyn tanau, achub pobl, ac aelodau o'r gymuned leol yn diolch i'r Gwasanaeth am eu camau brys pan fo tanau wedi digwydd yn ymwneud â chorstir neu fynyddoedd, a'u bod wedi cael hatal rhag lledu at eiddo.

4.9 Derbyniodd y Ganolfan Cyfathrebu ar y Cyd sawl mynegiant o gyd-werthfawrogiad o weithrediadau, ond daeth llythyrau o werthfawrogiad gan GTA Swydd Gaer am gymorth gyda digwyddiad 20 pwmp yn yr ardal, Uwch-Siryf Clwyd a Gwynedd am ymweliad â'r Ganolfan, a chan GTA Swydd Stafford yn dilyn ymweliad gan staff ac aelodau'r Awdurdod.

4.10 Hefyd, derbyniodd yr adran Cyfathrebu Corfforaethol sawl gwerthfawrogiad yn ystod y flwyddyn adrodd hon. Derbyniwyd pum gwerthfawrogiad gan Heddlu Gogledd Cymru am gymorth gydag apêl am bobl ar goll, y BBC ar ran y rhaglen Ffeil, a'r Daily Post am wybodaeth am noson tân gwyllt.

4.11 Hefyd, derbyniodd y Gwasanaeth yr wyth gwerthfawrogiad canlynol:

- Diolch gan weddw diffoddwr tân wedi ymddeol am ddod i'w angladd
- Cymorth cyntaf a roddwyd gan ddau aelod o GTAGC i rywun wedi cael trawiad ar y galon mewn digwyddiad yng Nghaernarfon
- Y croeso a roddwyd gan GTAGC i staff o GTA De Cymru pan oeddent yn gwneud taith feicio noddedig o'r gogledd i'r de
- Diolch gan y PSTC R Hammerton o GTA De Cymru i GTAGC am gymryd rhan mewn ymarferiad Cymru gyfan

- Diolch i'r PSTC Colin Hanks am siarad yng nghynhadledd CIPFA ar reoli asedau
- Gan Leahurst Equine Practice yn diolch i staff am roi hyfforddiant i fyfyrwyr newydd ym maes ymarfer ceffylau ar safbwynt y GTA ynglŷn ag achub anifeiliaid
- Diolch i griw Wrecsam a ddaeth at ddigwyddiad yn 2005 ac achub plentyn benwyol nad oedd yn anadlu ar y pryd. Y rhieni oedd yn diolch, gan roi gwybod ei bod hi'n ddeunaw oed erbyn hyn a bod popeth yn iawn.
- Gan Ysgol Dyffryn Ogwen yn diolch i'r Gwasanaeth am allu lleoli myfyriwr o Flwyddyn 12 ar brofiad gwaith.

Argymhellion

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