EITEM AR YR AGENDA: 20

AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU

16eg Mehefin 2008

CWYNION A LLYTHYRAU O WERTHFAWROGIAD

Adroddiad gan Colin Hanks,
Dirprwy Brif Swyddog Tân

Diben yr Adroddiad

1. Hysbysu a diweddaru aelodau am y nifer o gwynion a llythyrau o werthfawrogiad a dderbyniwyd gan y cyhoedd.

Gwybodaeth

2. Cwynion a Dderbyniwyd Ebrill 2007 - Mawrth 2008
Mae'r nifer o gwynion a ddaeth i law, yr archwiliwyd iddynt ac a ddatryswyd yn unol â'r polisi a'r gweithdrefnau a fabwysiadwyd gan yr Awdurdod Tân ac Achub wedi syrthio o draean eleni o'i gymharu â'r llynedd:

Natur y Cwynion a Ddaeth i Law	**Eleni**	**Y Llynedd**
Materion y Gymraeg	2	0
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	1	1
Gyrru	2	12
Diogelwch Tân: Gorfodaeth	0	1
Diogelwch Cymunedol	3	3
Gweithgareddau Gweithredol	2	4
Sŵn – aflonyddwch	2	0
Anfon allan	1	0
Ymddygiad	5	8
Cyfanswm	**18**	**29**

Gwybodaeth *(parhad)*

Nifer o Gwynion a brofwyd	**Eleni**	**Y Llynedd**
Materion y Gymraeg	1	0
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	0	0
Gyrru	1	3
Diogelwch Tân: Gorfodaeth	0	0
Diogelwch Cymunedol	2	2
Gweithgareddau Gweithredol	1	0
Anfon allan	0	0
Ymddygiad	1	1
Cyfanswm	**6**	**6**

3. Crynodeb o'r Cwynion a Brofwyd

Materion y Gymraeg	
Nid oedd y ffurflen archwiliad tân yn y cartref yn Gymraeg	*Ffurflen ddwyieithog wedi ei chreu ynghyd ag ymddiheuriad*

Gyrru	
Cwyn fod cerbyd y gwasanaeth yn torri'r terfyn gyrru ar yr A55	*Fe dderbyniodd yr aelod o staff rybudd ac anfonwyd ymddiheuriad*

Diogelwch Cymunedol	
Cwyn yn ymwneud â gwastraffu arian y trethdalwyr heb ystyried yr effaith ar yr amgylchedd – cyfeirio at ddeunydd argraffedig ymgyrch Diogelwch Tân Cymunedol.	*Adolygu deunydd argraffedig – defnyddio llai o bapur nawr – rhoddwyd ymddiheuriad ar lafar*
Cwyn yn ymwneud â'r methiant i ddarparu gwisg i aelod o Gymdeithas y Diffoddwyr Tân Ifanc.	*Rhoddwyd ymddiheuriad a gwisg*

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

Gweithgareddau Gweithredol	
Sŵn gormodol yn ystod digwyddiad hyfforddi ar y cyd rhwng y Gwasanaeth Tân ac Achub a'r Tîm Achub Mynyddoedd mewn ardal breswyl	*Dywedwyd wrth y staff perthnasol i beidio â gadael i hyn ddigwydd eto. Roedd y sawl oedd yn cwyno yn fodlon gyda hyn ac fe dderbyniodd ymddiheuriad ar lafar*

Ymddygiad	
Cwyn yn ymwneud â phersonél y Gwasanaeth yn gwisgo eu lifrai oddi ar ddyletswydd mewn tŷ tafarn	*Cynghorwyd yr aelod o staff o'r Polisi Gwasanaeth a chanlyniad unrhyw ddigwyddiad ailadroddus*

Mae'n bwysig rhoi'r cwynion yma yn eu cyd-destun:

- **Mynychodd personél Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru 10,143 o ddigwyddiadau gweithredol yn ystod y cyfnod hwn**
- **Fe wnaeth personél Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru 26,504 o Archwiliadau Diogelwch Tân yn y Cartref am ddim yn ystod y cyfnod hwn**
- **Fe gymerodd personél Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru ran mewn oddeutu 1500 o ddigwyddiadau ysgol neu gymunedol**

4. Llythyrau o Werthfawrogiad

Mae'n werth nodi fod 89 o lythyrau, cardiau ac e-byst o werthfawrogiad wedi cael eu derbyn yn mynegi boddhad gyda'r Gwasanaeth. Mae hyn yn cymharu â nifer debyg dderbyniwyd yn y flwyddyn cynt. Roedd y mynegiadau o werthfawrogiad a dderbyniwyd yn cynnwys amrediad eang o weithgaredd y Gwasanaeth Tân ac Achub ond yn fras, yn syrthio i'r categorïau canlynol:

Llythyrau o Werthfawrogiad

<u>Digwyddiadau Gweithredol a Gwasanaethau i'r Cyhoedd</u>
Derbyniwyd 21 mynegiant o werthfawrogiad yn ymwneud â digwyddiadau gweithredol gwahanol mewn adeiladau masnachol, cartrefi ac anffodusion gwrthdrawiadau traffig ar y ffyrdd.

<u>Mentrau Diogelwch Tân Cymunedol a digwyddiadau Cymunedol</u>
Derbyniwyd 28 mynegiant o werthfawrogiad ar gyfer gweithgareddau amrywiol. Roeddynt yn cynnwys sgyrsiau ac ymweliadau i grwpiau megis canghennau o Gymdeithas y Diffoddwyr Tân Ifanc, gwyliau, ffeiriau a dyddiau agored, ac ymweliadau i safleoedd y gwasanaeth tân ac achub. Llongyfarchwyd staff am y ddarpariaeth o offer ymyrryd diogelwch tân i ddiogelu unigolion sy'n agored i niwed. Roedd digwyddiadau megis dyddiau glanhau'r amgylchedd, sioe gwrthdrawiadau traffig ar y ffyrdd ac ymweliadau ag ysbytai wedi atynnu llythyrau pellach o werthfawrogiad.

<u>Cydraddoldeb a Phrofiad Gwaith</u>
Derbyniwyd 6 mynegiant o werthfawrogiad yn gysylltiedig â chefnogaeth y Gwasanaeth i ddigwyddiadau cydraddoldeb a darparu cyfleoedd profiad gwaith i bobl ifanc.

Llythyrau o Werthfawrogiad *(parhad)*

<u>Ymweliadau ag Ysgolion a Hyfforddiant</u>
Derbyniwyd 5 llythyr o werthfawrogiad i ymweliadau addysgiadol mewn ysgolion, megis y Criw Craidd.

<u>Archwiliadau Diogelwch Tân yn y Cartref</u>
Derbyniwyd 21 llythyr o werthfawrogiad gan rai dderbyniodd archwiliad diogelwch tân yn y cartref

<u>Gweithio mewn partneriaeth</u>
Derbyniwyd 8 mynegiant o werthfawrogiad yn gysylltiedig â chyfranogiad y Gwasanaeth mewn gwaith partneriaeth.

Argymhelliad

5. Fod aelodau yn nodi'r nifer o gwynion a mynegiannau o werthfawrogiad a dderbyniwyd.