EITEM AR YR AGENDA: 16

AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU

15fed Mehefin 2009

CWYNION A LLYTHYRAU O WERTHFAWROGIAD

Adroddiad gan Colin Hanks,
Prif Swyddog Tân Cynorthwyol

Diben yr Adroddiad

1 Hysbysu a diweddaru Aelodau o'r nifer o gwynion a llythyrau o werthfawrogiad a dderbyniwyd gan y cyhoedd rhwng y cyfnod Ebrill 2008 a Mawrth 2009.

Gwybodaeth

2 Cwynion a dderbyniwyd Ebrill 2008 - Mawrth 2009

Mae'r nifer o gwynion a dderbyniwyd, archwiliwyd a datryswyd yn unol gyda pholisi a gweithdrefnau a fabwysiadwyd gan yr Awdurdod Tân ac Achub wedi eu cofnodi fel a ganlyn:

Nifer o **Gwynion a dderbyniwyd**	Eleni	Llynedd
Materion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg	0	2
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	3	1
Gyrru	6	2
Diogelwch Tân: Gorfodaeth Diogelwch Cymunedol	1 6	0 3
Gweithgareddau Gweithredol	8	2
Sŵn – aflonyddwch	0	2
Anfon allan	0	1
Ymddygiad	6	5
Cyfanswm	30	18

Nifer o **Gwynion a Brofwyd**	Eleni	Llynedd
Materion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg	0	1
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	1	0
Gyrru	1	1
Diogelwch Tân: Gorfodaeth Diogelwch Cymunedol	0 3	0 2
Gweithgareddau Gweithredol	3	1
Anfon allan	0	0
Ymddygiad	2	1
Cyfanswm	10	6

3 Crynodeb o'r cwynion a brofwyd

Materion Iaith Gymraeg	
Dim	
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	
Cwyn yn ymwneud â'r broses dendro am y cytundeb iechyd galwedigaethol.	*Y sawl oedd wedi cwyno wedi derbyn llythyr ymddiheuriad yn egluro pam fod y camgymeriad wedi digwydd.*
Gyrru	
Cwyn fod cerbyd y gwasanaeth yn gyrru ar ochr anghywir y ffordd rhwng Pantarthog a Chorris.	*Y sawl oedd wedi cwyno yn hapus gyda'r ymddiheuriad llafar roddwyd, y criw wedi eu cyfweld a'u ceryddu.*
Diogelwch Cymunedol	
Cwyn yn ymwneud â methu apwyntiad Archwiliad Diogelwch Tân yn y Cartref.	*Y sawl oedd wedi gwneud y gwyn yn hapus gydag ymddiheuriad ar lafar oherwydd bod y criw wedi gorfod ymateb i alwad brys. Gwnaed apwyntiad newydd.*
Cwyn yn ymwneud a pheidio dangos Adnabyddiaeth yn ystod Archwiliad Diogelwch Tân yn y Cartref.	*Rhoddwyd ymddiheuriad ac fe dderbyniodd y sawl wnaeth y gwyn yr argymhellion wnaed gan y rheolwr oedd yn archwilio. Gweithredwyd ar yr argymhellion.*

Defnydd amhriodol o enw aelod o'r cyhoedd sydd wedi mawr yn ystod cwrs hyfforddiant 'Pass Plws Cymru'.	*Rhoddwyd ymddiheuriad ysgrifenedig, gafodd ei dderbyn, i'r sawl oedd wedi cwyno ar y ddealltwriaeth nad oedd enw'r person yn cael ei gynnwys eto.*
Gweithgareddau Gweithredol	
Cwyn yn ymwneud â thân yng ngardd y sawl oedd yn cwyno. Roedd criw wedi delio gyda thân yno ond heb hysbysu'r perchennog.	*Staff perthnasol wedi derbyn cyfarwyddyd i osgoi ail ddigwyddiad. Y sawl oedd yn cwyno yn fodlon gyda'r gweithrediad ac wedi derbyn ymddiheuriad ar lafar.*
Y sawl oedd yn cwyno wedi adrodd fod difrod i gar ar ôl gyrru dros 'Rampiau pibelli'.	*Roedd y cais am yswiriant wedi datrys y mater a'r sawl oedd wedi cwyno yn fodlon.*
Hyfforddiant Achub Dŵr mewn ardal o ddŵr fyddai wedi cael goblygiadau i'r fferm brithyll/eog gerllaw.	*Datryswyd drwy ddiwygio'r misoedd hyfforddi ar gyfer y gweithgaredd. Y sawl oedd wedi cwyno'n fodlon gyda'r canlyniad.*
Ymddygiad	
Cwyn sy'n berthnasol i weithiwr yn defnyddio ffôn preifat aelod o staff i anfon negeseuon testun annerbyniol.	*Cynghorwyd aelod o staff o Bolisi'r Gwasanaeth a chanlyniadau unrhyw ddigwyddiad arall. Anfonwyd llythyr o ymddiheuriad gan y gweithiwr i'r sawl oedd wedi cwyno ac fe ddatryswyd y mater.*
Cwyn yn erbyn aelod o staff yn defnyddio eu safle yn y sefydliad i ddylanwadu ar fater preifat a sifil.	*Mae'r archwiliad cychwynnol i'r gwyn wedi achosi archwiliad disgyblu llawn, sydd ar fynd ar hyn o bryd.*

4 Mae'n bwysig rhoi'r cwynion yma o fewn cyd-destun h.y. graddfa'r gweithrediadau a'r sefydliadau a'r nifer o aelodau o'r cyhoedd wasanaethwyd. :

- Mynychodd bersonél Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru 18,789 o siwrnai "golau glas" yn ystod y cyfnod hwn

- Gwnaeth bersonél Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru 31,180 o Archwiliadau Diogelwch Tân yn y Cartref yn ystod y cyfnod hwn
- Fe wnaeth personél Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru oddeutu 1300 o ddigwyddiadau mewn ysgol neu yn y gymuned.

5 Llythyrau o werthfawrogiad

Mae'n werth nodi fod 76 o lythyrau, cardiau neu negeseuon e-bost wedi cael eu derbyn yn mynegi bodlonrwydd gyda'r Gwasanaeth. Mae hyn yn cymharu gyda 89 dderbyniwyd yn y flwyddyn flaenorol. Mae'r mynegiadau o werthfawrogiad yn cynnwys amrediad eang o weithgareddau'r Gwasanaeth Tân ac Achub ond yn syrthio i'r categorïau canlynol yn bennaf:

6 Digwyddiadau Gweithredol a Gwasanaethau i'r Cyhoedd

Derbyniwyd 25 o fynegiadau o werthfawrogiad am ddelio gyda gwahanol ddigwyddiadau gweithredol mewn adeiladau masnachol, cartrefi a gan anffodusion gwrthdrawiadau traffig ar y ffyrdd.

7 Mentrau Diogelwch Cymunedol

Derbyniwyd 15 mynegiant o werthfawrogiad am amrywiaeth o weithgareddau gwahanol. Roedd y rhain yn cynnwys sgyrsiau ac ymweliadau gyda gwahanol grwpiau, canghennau o Gymdeithas y Diffoddwyr Tân Ifanc, ffeiriau, gwyliau a dyddiau agored, ymweliadau i adeiladau'r gwasanaeth tân ac achub. Llongyfarchwyd staff am gyflwyno Cwrs y Ffenics i bobl ifanc ar draws Gogledd Cymru. Roedd digwyddiadau megis dyddiau glanhau'r amgylchedd; ymweliadau gydag ysbytai wedi derbyn llythyrau o werthfawrogiad. Roedd nifer o lythyrau'n diolch i aelodau o staff am eu hymdrechion codi arian.

8 Ymweld ag ysgolion a Hyfforddiant

Derbyniwyd 7 llythyr o werthfawrogiad am ymweliadau addysgiadol a sgyrsiau i ysgolion a cholegau.

9 Archwiliadau Diogelwch Tân yn y Cartref

Derbyniwyd 11 llythyr o werthfawrogiad gan bersonau oedd wedi derbyn archwiliad diogelwch tân yn y cartref am ddim.

10 <u>Gweithio mewn Partneriaeth</u>
Derbyniwyd 18 mynegiant o werthfawrogiad oedd yn gysylltiedig gyda gwaith partneriaeth y Gwasanaeth.

Argymhelliad

11 Fod aelodau'n nodi'r nifer o gwynion a mynegiadau o werthfawrogiad a dderbyniwyd ym mlwyddyn ariannol 2008/09.