EITEM AR YR AGENDA: 15

AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU

20 Mehefin 2016

CWYNION A GWERTHFAWROGIADAU

Adroddiad gan Ruth Simmons, Prif Swyddog Tân Cynorthwyol

Diben yr Adroddiad

1 Rhoi gwybod i'r aelodau am nifer y cwynion a'r gwerthfawrogiadau a ddaeth gan y cyhoedd yn cyfnod rhwng 1 Ebrill 2015 a 31 Mawrth 2016.

Gwybodaeth

Cofnodi Cwynion yn Ffurfiol

2 Mae cwynion adroddadwy'n cael eu cofnodi fel materion y tynnir sylw'r Gwasanaeth atynt pan fo aelodau'r staff yn cyflawni neu'n cymryd rhan ym musnes cyfreithlon Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru (GTAGC).

3 Yn ogystal â'r niferoedd a roddir yn nhabl 1 isod, mae'r Gwasanaeth wedi derbyn 6 o gwynion nad oedd yn ymwneud ag aelodau o staff a/na busnes cyfreithlon GTAGC.

4 Nid yw cyfanswm y cwynion yn cynnwys rhai gan aelodau pryderus o'r cyhoedd am faterion yn ymwneud â'r ddarpariaeth diogelwch tân ar safleoedd lle mai'r GTAGC fyddai'r awdurdod gorfodi neu'r awdurdod ymgynghori ar gyfer deddfwriaeth a rheoliadau diogelwch sy'n berthnasol i'r safleoedd hynny.

Cwynion a ddaeth i law rhwng 1 Ebrill 2015 a 31 Mawrth 2016

5 Dyma'r cwynion adroddadwy a ddaeth i law, yr ymchwiliwyd iddynt ac a ddatryswyd:

Tabl 1			
Categorïau cwynion	**Cwynion adroddadwy a ddaeth i law**		**Gwahan-iaeth**
	2014/2015	2015/2016	
Y Gymraeg	1	0	↓ -1
Polisi a Gweithdrefn	3	3	←→ 0
Gyrru	4	8	↑+4
Gweithgareddau'r Ochr Weithredol	4	3	↓ -1
Ymddygiad	5	6	↑+1
Darpariaeth Diogelwch i Fusnesau/Gymunedau	3	5	↑+2
Cyfanswm	**20**	**25**	↑ +5
Cynnydd yn y canran ers 14/15			**↑ 25 %**

Cyfartaledd dros y 3 blynedd flaenorol	
22.6	**↑ +11%**

Tabl 2			
Categorïau cwynion	**Cwynion a brofwyd**		**Gwahan-iaeth**
	2014/2015	2015/2016	
Y Gymraeg	1	0	↓ -1
Polisi a Gweithdrefn	1	0	↓ -1
Gyrru	2	2	←→
Gweithgareddau'r Ochr Weithredol	3	1	↓ -2
Ymddygiad	2	2	←→
Darpariaeth Diogelwch i Fusnesau/Gymunedau	1	2	↑+1
Cyfanswm	**10**	**7**	↓ -3
Canran y cwynion a brofwyd	**50%**	**28%**	**↓ -22%**

Cyfartaledd dros y 3 blynedd flaenorol	
38%	**↓ -16%**

Gwerthfawrogiadau a ddaeth i lawr rhwng 1 Ebrill 2015 a 31 Mawrth 2016

6 Mae'n werth nodi bod 92 o negeseuon o werthfawrogiad drwy lythyrau, cardiau, negeseuon e-bost, y cyfryngau cymdeithasol ac yn bersonol wedi dod i law yn ffurfiol i fynegi gwerthfawrogiad a bodlonrwydd â GTAGC a'i staff.

7 Roedd y negeseuon o werthfawrogiad a ddaeth i law yn ymdrin ag amrywiaeth eang o'n gweithgareddau, ond maent yn dod yn fras o fewn y categorïau yn nhabl 3.

Tabl 3

Categorïau gwerthfawrogiadau	**Gwerthfawrogiadau a ddaeth i lawr**		**Gwahan-iaeth**
	2014/2015	2015/2016	
Mentrau a digwyddiadau diogelwch cymunedol, gan gynnwys ymweliadau â GTAGC a chanddo.	19	25	↑ +6
Archwiliadau Diogelwch yn y Cartref a larymau mwg/ ymyriadau eraill a roddwyd	14	12	↓ -2
Gweithio mewn partneriaeth, gan gynnwys y Ffenics a Lleihau Llosgi Bwriadol	5	11	↑ +6
Cymorth elusennol gan gynnwys rhoddion nosweithiau tân gwyllt	4	9	↑ +5
Digwyddiadau ac ymarferion yr ochr weithredol	15	29	↑ +14
Ymddygiad	4	6	↑ +2
Cyfanswm	**61**	**92**	**↑ +31**
Cyfartaledd dros y 3 blynedd flaenorol			
74			**↑ +24.5%**

Argymhelliad

8 Bod yr Aelodau'n nodi'r wybodaeth a ddarparwyd.