



EITEM AR YR AGENDA: 11

**PANEL GWEITHREDOL
AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU**

24^{ain} Ionawr 2007

GWEITHDREFN GWYNION

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

Diben yr Adroddiad

1. Rhoi gwybod i'r Panel Gweithredol am adolygiad a wnaed o weithdrefn gwynion yr Awdurdod Tân ac Achub.

Cefndir

2. Mabwysiadwyd yr weithdrefn gwynion bresennol gan yr Awdurdod i ddechrau yn 1996, ac roedd yn destun adolygiad pellach yn Awst 2005. Mewn cyfarfod o'r Awdurdod Tân ac Achub ar Hydref 23^{ain} 2006, cymeradwywyd y dull i achwynydd gael yr Awdurdod Tân ac Achub i wrando ar gŵyn yn nhrydedd cam y broses. Yn ystod y cyfarfod hwnnw, cytunwyd hefyd i wneud adolygiad pellach o'r weithdrefn gwynion bresennol er mwyn sicrhau ei bod yn cydymffurfio â'r canllawiau diweddaraf gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.



Gwybodaeth

3. Bu'r adolygiad yn ystyried y cyngor mwyaf diweddar roddwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn "Canllawiau i Awdurdodau Lleol ar Ddelio â Chwynion" a gyhoeddwyd ym Medi 2006. Ystyriwyd hefyd weithdrefnau cwynion y chwe awdurdod unedol yn y Gogledd a'r ddau Awdurdod Tân ac Achub arall yng Nghymru.

Cyngor yr Ombwdsmon

4. Mae'r canllawiau diweddaraf a ddaeth gan yr Ombwdsmon yn rhestru'r elfennau hanfodol o system dda ar gyfer delio â chwynion, sef:
 - Yn gynhwysfawr, gan gwmpasu'r holl wasanaethau a ddarperir gan neu ar ran y Gwasanaeth.
 - Wedi ei diffinio'n glir, gyda gweithdrefnau sy'n hawdd i'w deall ac yn syml i'w defnyddio.
 - Yn gyflym ond yn ddigon trylwyr.
 - Yn deg a gwrthrychol.
 - Yn sensitif i amgylchiadau ac anghenion arbennig yr achwynydd.
 - Yn sicrhau y cyfathrebir yn effeithiol gyda'r cwsmer.
 - Yn benderfynol ac yn gallu unioni pethau pryd bynnag y bo angen.
 - Yn cael ei rheoli'n effeithiol a'i dadansoddi'n rheolaidd er mwyn sylwi ar batrymau cwyno a gwersi er mwyn gwella gwasanaethau.
5. Dylid cynnwys manylion ynghylch â ymdrin â chwynion yng nghytundebau contractwyr neu asiantaethau a gomisiynir i weithio ar ran yr Awdurdod. Dylai fod yn bosib i gwynion o'r fath gael eu monitro gan yr awdurdod trwy ei weithdrefn gwynion ei hun.



Cyngor yr Ombwdsmon (*parhad*)

6. Gall cwynion sy'n ymwneud â gweithredoedd partneriaeth y mae'r Awdurdod yn aelod ohoni beri dryswch i'r achwynydd o ran gwybod â phwy i gysylltu, a sut. Dylai cytundebau a dogfennau partneriaethau nodi'n glir y drefn ar gyfer ymdrin â chwynion.
7. Cyngor yr Ombwdsmon yw na ddylid cael mwy na thri cam yn y drefn o ymdrin â chwynion o fewn gweithdrefn gwynion:
 - Cam 1-Delio â'r Gŵyn yn Lleol
 - Cam 2-Ystyriaeth Ffurfiol
 - Cam 3- Y Panel Annibynnol
8. Mae'r Ombwdsmon hefyd yn cyngori y dylid, lle bo gan sefydliad broses sydd â thri cham iddi, roi gwybod i'r achwynydd, wedi cwblhau cam 2, am eu hawl i fynd â'r gŵyn naill ai i gam 3 (gyda'r hawl i fynd at yr Ombwdsmon wedi hynny) neu i gyfeirio'r gŵyn at yr Ombwdsmon ar yr adeg honno.

Polisi Cwynion Diwygiedig GTAGC.

9. Wedi i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru edrych yn fanwl ar bolisi cwynion GTAGC, cynigir y gwelliannau canlynol.



Polisi Cwynion Diwygiedig GTAGC (*parhad*)

10. Cam un (10 niwrnod gwaith)

Staff llinell flaen yn delio'n anffurfiol â'r gŵyn, sef rhan o broses gwynion sy'n cael ei hystyried yn annatod a phwysig.

Cam dau (20 niwrnod gwaith)

Ymchwiliad gan swyddog ymchwilio annibynnol. Bydd y Prif Swyddog Tân Cynorthwyol (Cynnal y Gwasanaethau) yn rhoi cefnogaeth i'r swyddog ymchwilio mewn perthynas â chwynion anos.

Cam tri (6 wythnos)

Ystyriaeth i'r gŵyn gan yr Awdurdod Tân ac Achub. Byddai hyn yn golygu rhoi ystyriaeth i'r gŵyn gan bwyllgor ad hoc o 3 aelod, a benodwyd gan Banel Gweithredol yr Awdurdod, nad ydynt eisoes wedi cael unrhyw ran yn y mater sy'n destun i'r gŵyn.

Gwneud newidiadau i'r daflen gwynion bresennol i esbonio'r hyn sy'n cael ei ddiffinio yn gŵyn, a'r weithdrefn ar gyfer cysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os byddant yn dal yn anfodlon.

Gwybodaeth Ychwanegol

- 11.** Yn ystod blwyddyn adrodd 2005, daeth pump ar hugain o gwynion i law, ac un gŵyn a aeth ymlaen i gam 2 o'r broses bresennol. Ers Ebrill 1^{af} 2006 daeth tri ar hugain o gwynion i law, ac mae pob un wedi eu datrys yng ngham un. Er bod y weithdrefn gwynion yn caniatáu i achwynwyr ddefnyddio sawl ffordd i wneud eu cwyn, defnyddio'r ffôn y mae trwch yr achwynwyr.



Gwybodaeth Ychwanegol (*parhad*)

- 12.** Anfonir ffurflenni adborth at yr achwynwyr pan fo'r broses wedi dod i ben, ond yn anffodus, yn anffodus anaml iawn y mae'r holiaduron yn cael eu defnyddio ac mae'r Gwasanaeth wrthi'n ystyried dull arall, megis rhoi cyfweiliad ar y ffôn.

Argymhellion

- 13.** Bod yr aelodau'n:
 - 13.1** Nodi cynnwys yr adroddiad, ac yn benodol y gwelliannau arfaethedig yn dilyn cyngor yr Ombwdsmon; a
 - 13.2** Dylai unrhyw newidiadau y mae'r Awdurdod yn penderfynu eu gwneud i'r weithdrefn gwynion bresennol ddod i rym ar Ebrill 1^{af} 2007.