EITEM AR YR AGENDA: 13

AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU

20FED MEHEFIN 2011

CWYNION A LLYTHYRAU O WERTHFAWROGIAD

Adroddiad gan Colin Hanks, Dirprwy Brif Swyddog Tân

Pwrpas yr Adroddiad

1 Hysbysu a diweddaru Aelodau o'r nifer o gwynion a llythyrau o werthfawrogiad a dderbyniwyd gan y cyhoedd yn y cyfnod rhwng Ebrill 1af 2010 hyd Mawrth 31ain 2011.

Gwybodaeth

Cwynion a Dderbyniwyd Ebrill 2010 - Mawrth 2011

2 Mae'r nifer o gwynion a dderbyniwyd, archwiliwyd ac a ddatryswyd 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**	Llynedd	Eleni
Materion yr Iaith Gymraeg	2	0
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	5	2
Gyrru	9	10
Diogelwch Tân: Gorfodaeth Diogelwch Cymunedol	0 3	3 4
Gweithgareddau Gweithredol	2	6
Ymddygiad	10	13
Iechyd a Diogelwch	-	2
Cyfanswm	**31**	**40**

Nifer o **Gwynion a Brofwyd**	Llynedd	Eleni
Materion yr Iaith Gymraeg	2	0
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	0	0
Gyrru	3	5
Diogelwch Tân: Gorfodaeth Diogelwch Cymunedol	0 1	0 2
Gweithgareddau Gweithredol	2	1
Ymddygiad	2	1
Iechyd a Diogelwch	-	1
Cyfanswm	**10**	**10**
Canran o gwynion a brofwyd	29%	25%

Crynodeb o Gwynion a brofwyd

3.1 *Gyrru*

Safon gyrru peiriant tân oedd yn gyrru i ddigwyddiad drwy ystâd dai	Y gwyn a chrefft gyrru wedi ei thrafod gyda'r gyrrwr, asesiad gyrru i ddod
Gyrrwr wedi arwain aelod o'r cyhoedd i basio peiriant tân oedd wedi parcio mewn digwyddiad, roedd hyn wedi achosi difrod i'r car	Cyfweld â'r gyrrwr, trafod Polisïau a Gweithdrefnau'r Gwasanaeth parthed peiriannau wedi eu parcio mewn digwyddiadau ac ystyried defnyddwyr eraill ar y ffyrdd
Difrodwyd wal gerrig adeilad domestig achoswyd gan beiriant tân oedd pasio wrth fynd i ddigwyddiad	Cyfweld â'r gyrrwr, cwblhau ffurflen adrodd damwain. Cyfeirio at Yswiriant GTA, y gwyn wedi ei datrys yng ngham 1
Safon gyrru peiriant tân oedd yn mynd i ddigwyddiad. Roedd rhaid i aelod o'r cyhoedd wyro, fynd ar y pafin ac achoswyd twll yn olwyn eu cerbyd	Cyfweld a chyfarwyddo'r gyrrwr i sicrhau fod crefft yrru'n cael ei arsylwi bob amser. Roedd yr asesiad gyrru yn gyfredol ond roedd y swyddog oedd yn archwilio wedi argymell asesiad pellach.

Cwyn am safon gyrru unigolyn (RDS) wrth ymateb i'r orsaf am alwad	Cafodd y gyrrwr gyfweliad a rhoddwyd cyngor. Hysbyswyd holl bersonél gorsaf eu bod yn sicrhau bod eu safonau gyrru yn unol gyda pholisi, gweithdrefn a Rheolaeth Traffig ar y Ffyrdd. Datrysiad llafar, y sawl oedd wedi cwyno yn fodlon.

Ymgymerodd peiriannau tân a cherbydau rheolwyr 16,418*(p) *o siwrnai 'Golau Glas' wrth ymateb i ddigwyddiadau gweithredol rhwng Ebrill 1af 2010 a Mawrth 2010 31ain 2011.

3.2 *Diogelwch Cymunedol*

Safon ymateb yn dilyn cais am ADTC. Gwnaed tri chais i'r Gwasanaeth am ADTC, gwnaed trefniadau i aelod o'r Gwasanaeth fynychu ond nid oedd wedi mynychu fel y trefnwyd	Trafodwyd y gwyn gyda'r Ymarferwr Diogelwch Cymunedol a rhoddwyd cyngor iddo am beidio methu trefniadau a drefnwyd o flaen llaw. Anfonwyd llythyr o ymddiheuriad i'r sawl oedd wedi cwyno, datryswyd y mater yn foddhaol yng ngham 1.
Methiant i ymateb cais i fynychu gŵyl leol	Datrysiad llafar, adolygu gweithdrefnau gweinyddol lleol.

Gwnaeth personél GTAGC 36,522 o archwiliadau diogelwch tân yn y cartref rhwng Ebrill 1af 2010 a Mawrth 31ain 2011.

3.3 *Gweithgareddau Gweithredol*

Dosbarthu taflenni ADTC ar amser amhriodol yn dilyn digwyddiad lleol, oedd wedi aflonyddu ar batrymau cysgu plentyn yn yr adeilad o fewn yr ardal ddwys	Datrysiad lleol ar lafar, y sawl oedd wedi cwyno'n fodlon

Mynychodd personél GTAGC 8,924*(p) *o ddigwyddiadau gweithredol rhwng Ebrill 1af 2010 a Mawrth 31ain 2011

3.4 *Ymddygiad*

Cwyn am broffesiynoldeb criw wrth ymateb i gais am wybodaeth gan aelod o'r cyhoedd	Cafodd y criw dyletswydd eu cyfweld a'u hatgoffa o Werthoedd Craidd ac ymddygiad priodol. Ymddiheurodd y personél, boddhawyd y sawl oedd yn cwyno gydag ymateb y Gwasanaeth

3.5 *Iechyd a Diogelwch*

Pobl ifanc yn chwarae pêl-droed ar iard yr orsaf dân, gan daro ffenestri a dringo adeiladau	Datrysiad llafar atgoffwyd y briwiau i aros yn wyliadwrus a sicrhau fod adeiladau a safleoedd yn ddiogel rhag ymwelwyr heb awdurdod. Gofynnodd y galwr i hysbysu'r Heddlu pe byddai digwyddiad eto

3.6 Yn ystod y cyfnod adrodd yma, gwnaed cwyn am sylwadau wnaed gan deithiwr peiriant tân. Fodd bynnag, yn dilyn archwiliad, cadarnhawyd nad cerbyd GTAGC oedd hwn; nid oedd y swyddog archwilio wedi gallu adnabod os oedd hwn yn beiriant o wasanaeth tân ac achub cymdogol neu'n beiriant tân wedi ei ddatgomisiynu sy'n cael ei ddefnyddio gan gwmni lleol ar gyfer nosweithiau parti. Gofynnir i'r aelodau nodi, tra bod cwynion o'r math yma, i gychwyn yn cael eu cyfeirio at GTAGC, bydd y gwyn yn cael ei hysbysu os canfuwyd nad oedd y cerbyd yn perthyn i'r Gwasanaeth.

Llythyrau o Werthfawrogiad

4.1 Mae'n werth nodi derbyniwyd 81 o lythyrau, cardiau, e-byst a negeseuon Facebook yn mynegi gwerthfawrogiad a boddhad gyda'r Gwasanaeth. Mae hyn yn ychydig uwch na'r llynedd.

4.2 Roedd y llythyrau o werthfawrogiad a dderbyniwyd yn cynnwys ystod eang o weithgaredd y Gwasanaeth Tân ac Achub ond yn syrthio i'r categorïau canlynol yn bennaf:

Mentrau Diogelwch Tân Cymunedol a Digwyddiadau Cymunedol

4.3 Derbyniwyd tri ar ddeg mynegiad o werthfawrogiad gan adran eang o'r Gymuned yn diolch i'r Gwasanaeth am eu hymglymiad neu arweiniad ar weithgareddau Diogelwch Cymunedol. Mae'r rhai yn cynnwys presenoldeb gorsaf neu unigol mewn Ysgolion, gwyliau a dyddiau agored a sgyrsiau i Grwpiau Cymunedol fel y Rotary a Sefydliad y Merched. Enwyd llawer o staff yn benodol ac fe'u llongyfarchwyd ar eu ymglymiad rhagweithiol gyda mentrau fel y sioe daith impact ac amddiffyn oedolion bregus.

Ymweliadau ag ysgolion gan y Gwasanaeth ac i'r Gorsafoedd gan y Gymuned

4.4 Roedd cyfanswm o ddeuddeg mynegiant o werthfawrogiad yn diolch i'r Gwasanaeth am fynychu ysgolion i roi cyngor diogelwch a hefyd gan aelodau o grwpiau'r gymuned fel y Scouts, yn diolch i bersonél gorsafoedd am bresenoldeb y grŵp yn yr orsaf.

Archwiliadau Diogelwch Tân yn y Cartref

4.5 Mynegodd pump o unigolion eu gwerthfawrogiad am y gwasanaeth a dderbyniwyd yn ystod archwiliadau diogelwch tân yn y cartref. Roedd hyn yn cynnwys y broses, gwybodaeth a'r ymyraethau ar gael.

Gweithio mewn Partneriaeth

4.6 Derbyniwyd cyfanswm o un ar bymtheg o fynegiannau o werthfawrogiad gan Bartneriaid rydym ni'n gweithio gyda nhw i wneud eu Cymunedau'n fwy diogel. Roedd y rhain yn cynnwys diolch gan Brosiect Cymunedau'n Gyntaf Parc Caia i'r Tîm Lleihau Llosgi Bwriadol, am eu hymglymiad parhaol mewn ystod eang o fentrau fel y cynllun casglu gwastraff.

Cefnogaeth Elusennol a Phartneriaeth

4.7 Trwy gydol y cyfnod adrodd yma, fe dderbyniodd GTAGC ddeuddeg llythyr o werthfawrogiad am arian a roddwyd i

elusennau o ganlyniad i ddigwyddiadau fel coelcerthi gorsafoedd. Mae nifer o roddion i Elusen y Diffoddwyr Tân gan aelodau o'r cyhoedd o fel ymateb uniongyrchol am eu gwerthfawrogiad am gymorth derbyniwyd gan y Gwasanaeth.

Digwyddiadau Gweithredol

4.8 Derbyniwyd dau ar bymtheg o gydnabyddiaethau proffesiynoldeb criwiau'n mynychu digwyddiadau gweithredol, llawer ohonynt wedi eu hysgrifennu'n dilyn digwyddiad trallodus. Mae'r llythyrau yma'n mynegi sut oedd y criwiau oedd wedi mynychu'r digwyddiadau yn broffesiynol, yn llawn cydymdeimlad, yn ofalus ac uwchben popeth arall, yn ystyried teimladau. Mae'r rhain yn cynnwys llythyrau gan unigolion oedd wedi cael eu torri'n rhydd o wrthdrawiad traffig ar y ffordd, trigolion oedd wedi cael tân simdde ac wedi bod yn ofalus nad oedd llanast yn cael ei wneud a thai oedd wedi dioddef ymosodiadau llosgi bwriadol gyda'r criwiau'n mynd i gynorthwyo i glirio'r llanast.

4.9 Derbyniodd y Ganolfan Gyfathrebu ar y Cyd dri llythyr o werthfawrogiad am ymweliadau wnaed gan yr Uwch Siryfion a Jane Hutt AC.

4.10 Derbyniodd y Gwasanaeth fynegiannau o werthfawrogiad am ymddygiad clodwiw hefyd lle'r oedd un o'r Rheolwyr Gwasanaeth wedi cynorthwyo dynes pan dorrodd ei char i lawr.

Argymhelliad

5 Fod Aelodau'n nodi'r nifer o gwynion a mynegiannau o werthfawrogiad a dderbyniwyd.