



EITEM AR YR AGENDA: 14

AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU

15 Mehefin 2015

CWYNION A LLYTHYRAU O WERTHFAWROGIAD

Adroddiad gan Ruth Simmons, Prif Swyddog Tân Cynorthwyol

Diben yr Adroddiad

- 1 Rhoi gwybod i'r Aelodau am nifer y cwynion a'r llythyrau o werthfawrogiad a ddaeth i law gan y cyhoedd yn y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2014 a 31 Mawrth 2015.

Gwybodaeth

Cofnodi Cwynion yn Ffurfiol

- 2 Cofnodir cwynion wrth i'r materion gael eu dwyn i sylw'r Gwasanaeth pan fydd aelodau'r staff yn cyflawni neu'n cymryd rhan ym musnes cyfreithlon Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru.

Cwynion a ddaeth i law 1 Ebrill 2014 – 31 Mawrth 2015

- 3 Dyma gofnod o'r cwynion a ddaeth i law, yr ymchwiliwyd iddynt ac a ddatryswyd:

Categoriâu cwynion	Nifer y cwynion a ddaeth i law	
	2013/2014	2014/2015
Materion y Gymraeg	1	1
Polisi a Gweithdrefn	3	3
Gyrru	4	4
Gweithgareddau'r Ochr Weithredol	4	4
Ymddygiad	9	5
Diogelwch Cymunedol/Busnes	-	3
Cyfanswm	21	20
Canran yn gostyngiad o 13/14		5%

Categoriâu cwynion	Nifer y cwynion a gadarnhawyd	
	2013/2014	2014/2015
Materion y Gymraeg	1	1
Polisi a Gweithdrefn	1	1
Gyrru	2	2
Gweithgareddau'r Ochr Weithredol	1	3
Ymddygiad	4	2
Diogelwch Cymunedol/Busnes	-	1
Cyfanswm	9	10
Canran y cwynion a gadarnhawyd	43%	50%

Gwerthfawrogiadau a ddaeth i law 1 Ebrill 2014 – 31 Mawrth 2015

- Mae'n werth nodi bod 61 o lythyrau, cardiau, negeseuon e-bost, Facebook a Twitter wedi dod i law yn mynegi gwerthfawrogiad a bodlonrwydd â'r Gwasanaeth.
- Roedd y llythyrau o werthfawrogiad yn ymwneud ag amrywiaeth o weithgarwch y Gwasanaeth Tân ac Achub, ond roeddent yn dod yn fras o fewn y categorïau a ganlyn.

Categori	Y cyfanswm a ddaeth i law
Mentrau a digwyddiadau diogelwch cymunedol yn cynnwys ymweliadau â'r Gwasanaeth a chan y Gwasanaeth	19
Archwiliadau diogelwch tân yn y cartref a larymau mwg a roddwyd	14
Gweithio mewn partneriaeth, gan gynnwys y Ffenics a Lleihau Llosgi Bwriadol	5
Cymorth elusennol yn cynnwys rhoddion ar noson tân gwyllt	4
Digwyddiadau ac ymarferion yr ochrweithredol	15
Ymddygiad yn cynnwys mynychu angladdau	4

- Nodwyd bod y Gwasanaeth yn parhau i dderbyn gwerthfawrogiadau drwy'r cyfryngau cymdeithasu megis Facebook a Twitter.

Argymhelliad

- Bod yr Aelodau'n nodi'r wybodaeth a ddarperir.