EITEM AR YR AGENDA: 13

AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU

19eg Mehefin 2006

CWYNION A LLYTHYRAU O WERTHFAWROGIAD

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

Diben yr Adroddiad

1. Hysbysu a diweddaru'r Aelodau am nifer y cwynion a'r llythyrau o werthfawrogiad a dderbyniwyd gan y cyhoedd.

Gwybodaeth

2. Cwynion a Dderbyniwyd Ebrill 2005 – Mawrth 2006
Nifer y cwynion a ddaeth i law, yr ymchwiliwyd iddynt ac a ddatryswyd yn unol â'r polisi a'r gweithdrefnau a fabwysiadwyd gan yr Awdurdod Tân ac Achub oedd:

Natur y Cwynion a Ddaeth i Law	Eleni	Y Llynedd
Materion y Gymraeg	0	1
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	2	0
Gyrru	6	2
Diogelwch Tân: Gorfodaeth Diogelwch Tân	1 0	2 1
Gweithgareddau'r Ochr Weithredol	6	3
Anfon Allan	0	0
Ymddygiad	9	4
Cyfanswm	**24**	**13**

Gwybodaeth *(parhad)*

Nifer y Cwynion a Brofwyd	Eleni	Y Llynedd
Materion y Gymraeg	0	1
Gweithdrefnau Adnoddau Dynol	0	0
Gyrru	4	2
Diogelwch Tân: Gorfodaeth Diogelwch Cymunedol	1 0	0 1
Gweithgareddau'r Ochr Weithredol	2	3
Anfon Allan	0	0
Ymddygiad	3	1
Cyfanswm	**10**	**8**

Crynodeb o'r Cwynion

3. Gweithdrefnau Adnoddau Dynol

Cwyn ynghylch cais trwy'r broses recriwtio diffoddwyr tân llawn amser a diffyg adborth/dadansoddiad.	*Ymateb yn esbonio'r adborth generig i'w gyhoeddi ar wefan y Gwasanaeth. Adborth unigol yn amhosib oherwydd nifer y ceisiadau/adnoddau*
Cwyn ynghylch yr amser a gymerwyd i dderbyn cais trwy'r broses recriwtio diffoddwyr tân llawn amser a diffyg adborth am geisiadau aflwyddiannus.	*Ni nodwyd oedi gan y Gwasanaeth. Dywedwyd wrth yr Achwynydd nad oedd adborth yn ofynnol dan y gyfraith ac y byddai adborth generig yn cael ei roi ar wefan y Gwasanaeth.*

Crynodeb o'r Cwynion *(parhad)*

Gyrru

Cwyn trwy'r Heddlu ynghylch peiriant tân yn gyrru'r ffordd anghywir ar ffordd 'A'.	*Cafwyd esboniad pam y gwnaethpwyd y weithred honno – difrifoldeb y digwyddiad, aseswyd y risg, cynorthwywyd y weithred gan y swyddog o'r heddlu oedd yno.*
Cwyn ynghylch symudiad wrth yrru ger gorsaf dân.	*Datryswyd yn lleol rhwng y rheolwr lleol a'r achwynydd a oedd yn fodlon â'r canlyniad.*
Achwynydd yn honni camddefnydd o oleuadau glas a chorn gan beiriant tân.	*Hyfforddiant gyrru mewn argyfwng oedd yn cael ei gynnal. Fodd bynnag, dysgwyd gwersi a sicrhawyd yr achwynydd y caiff gwelliannau eu gwneud.*
Cwyn ynghylch gyrru peryglus gan un o gerbydau'r gwasanaeth tân gan achosi difrod i gerbyd.	*Disgyblwyd y gyrrwr yn ffurfiol am y digwyddiad.*
Cwyn ynghylch gyrru peiriannau tân ar dir comin.	*Gyrru oddi-ar-y-ffordd ar dir preifat gyda chaniatâd. Er mwyn cyrraedd yn unig y croeswyd y tir comin. Sicrhawyd yr achwynydd mai dim ond llwybrau mynediad fydd yn cael eu defnyddio ar dir comin.*
Cwyn ynghylch un o gerbydau'r gwasanaeth tân yn goddiweddyd ac yn mynd yn rhy gyflym.	*Ymddiheurwyd a sicrhawyd y bydd y gyrrwr yn cael ei rybuddio am ganlyniad gyrru'n wael neu'n beryglus eto.*

Crynodeb o'r Cwynion (Gyrru) *(parhad)*

Aeth peiriannau tân ar 13,024 o deithiau 'Golau Glas' i ymateb i ddigwyddiadau gweithredol rhwng Ebrill 1st 2005 a Mawrth 31ain 2006.

<u>Diogelwch Tân</u>
<u>Gorfodaeth</u>

Cwyn gan aelod o'r cyhoedd ynghylch cywirdeb adroddiad archwiliad tân a chael at yr wybodaeth.	*Ymddiheurwyd ar ran y Gwasanaeth am y dryswch, a rhoddwyd esboniad am yr oedi.*

<u>Gweithgareddau'r Ochr Weithredol</u>

Cwyn gan berchennog adeilad ynghylch diffyg cyflenwad dŵr mewn tân ar ei eiddo.	*Bellach yn cael ei drin gan Yswirwyr Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru, ac wedi ei dynnu o'r broses gwynion.*
Cwyn gan aelod o'r cyhoedd fod mynediad mewn argyfwng i adeilad i ymchwilio i dân wedi achosi niwed i gi.	*Nid oedd yr achwynydd yn fodlon darparu manylion i'r archwilydd ynghylch yr union amgylchiadau – nis profwyd.*
Cwyn gan dirfeddiannwr fod peiriannau tân yn rhwystro mynediad gan eu bod yn sownd wedi digwyddiad â chloeon y giât wedi eu torri.	*Ymddiheurwyd am yr anghyfleustod a chysylltwyd â pherchennog y giât i roi'r clo yn ei ôl.*
Cwyn gan aelod o'r cyhoedd ynghylch gweithgareddau'r ochr weithredol mewn digwyddiadau yn ymwneud yn benodol â hydrantau a chyflymder y gwaith.	*Anfonwyd llythyr i esbonio i'r achwynydd fod trafferthion wrth gael at yr hydrant mwyaf priodol ac effeithiol yn y digwyddiad hwn ac esboniwyd y broses ddeinamig o asesu risg.*

Crynodeb o'r Cwynion (Gweithgareddau'r Ochr Weithredol) *(parhad)*

Cwyn gan aelod o'r cyhoedd ynghylch difrod i'w lawnt gan beiriant tân tra'n mynd at dân.	*Bychan oedd y difrod, camddealltwriaeth ynghylch pwy oedd yn berchen ar yr eiddo. Roedd yr achwynydd yn fodlon â'r camau.*
Cwynodd aelod o'r cyhoedd fod ei dir yn cael ei ddefnyddio i fynd at dân.	*Roedd angen mynediad oherwydd y peryglon posib yn y tân. Cadwyd y difrod i'r tir mor fychan â phosib. Roedd gan yr achwynydd farn gadarn yn dilyn hawliad aflwyddiannus am iawndal o'r blaen.*

Aeth staff GTAGC at 9,795 o ddigwyddiadau ar yr ochr weithredol.

<u>Ymddygiad</u>

Cwyn gan rywun yn perthyn i aelod o'r staff ynghylch ymddygiad troseddol gan aelod o'r staff.	*Ymchwiliwyd i'r gŵyn yn llawn, ac mae ymchwiliad disgyblu'n mynd ymlaen.*
Cwyn fod aelod o'r staff wedi achosi difrod bwriadol i eiddo.	*Sefydlwyd mai anghydfod teuluol ydoedd a dryswch ynghylch enwau tebyg. Roedd yr achwynydd yn fodlon â'r canlyniad.*
Cwyn gan aelod o'r cyhoedd ynghylch symudiad peryglus wrth yrru ac ymddygiad y gyrrwr.	*Gwrthbrofwyd yr honiad o yrru'n beryglus ond datryswyd camddealltwriaeth posib trwy gyfarfod. Roedd yr achwynydd yn fodlon â'r canlyniad.*

Crynodeb o'r Cwynion (Ymddygiad) *(parhad)*

Cwyn gan aelod o'r cyhoedd ynghylch staff yn mynd at eiddo preifat heb ganiatâd ac yn ei adael heb ei gloi.	*Rhoddwyd ymddiheuriad llawn a gwnaed y staff yn ymwybodol o gynnal ymddygiad o safon uchel.*
Cwyn gan aelod o'r cyhoedd ynghylch natur annymunol un o weithredwyr yr Ystafell Reoli wrth ymdrin â galwad 999.	*Ni phrofwyd y gŵyn yn yr ymchwiliad. Ymwelwyd yn bersonol â'r achwynydd, esboniwyd y drefn o reoli galwadau, roedd yr achwynydd yn fodlon â'r canlyniad.*
Cwyn ddienw ynghylch aelod o'r staff yn yfed a gyrru.	*Ni ellid dilyn y gŵyn gan ei bod yn ddienw. (Y digwyddiad cysylltiedig wedi mynd trwy'r broses ddisgyblu)*
Cwyn gan aelod o'r cyhoedd ynghylch ymddygiad aelod o'r staff a difrod i gerbyd.	*Ymddiheuriad llawn gan aelod o'r staff a rhybudd llafar wedi ei roi i'r aelod o'r staff yn unol â'r gweithdrefnau disgyblu.*
Cwyn gan aelod o'r cyhoedd ynghylch defnydd amhriodol o un o gerbydau'r gwasanaeth tân gan aelod o'r staff.	*Nodwyd mai anghydfod rhwng cymdogion ydoedd, ni phrofwyd y gŵyn. Gwnaethpwyd y staff dan sylw yn ymwybodol o'r tensiynau.*
Cwyn gan aelod o'r cyhoedd ynghylch trafodaeth rhwng aelod o'r staff a'r achwynydd.	*Mater personol, er rhoddwyd cymorth i'w ddatrys. Roedd yr achwynydd yn ddiolchgar am y cymorth a gynigwyd.*

Llythyrau o Werthfawrogiad

4. Mae'n werth nodi bod 62 o lythyrau neu e-byst wedi dod i law yn mynegi bodlonrwydd gyda'r Gwasanaeth. Mae hyn yn cymharu â 32 a ddaeth i law y flwyddyn cynt. Mae'r mynegiadau o werthfawrogiad a ddaeth i law yn ymwneud ag ystod eang o weithgareddau'r Gwasanaeth Tân ac Achub ond yn dod yn fras o fewn y categorïau canlynol:

<u>Digwyddiadau'r Ochr Weithredol</u>
Daeth 16 o fynegiadau i law am ymdrin ag amrywiaeth o ddigwyddiadau ar yr ochr weithredol gan Brif Swyddogion Tân gwasanaethau cyffiniol, yr RSPCA, prifysgolion, perchnogion eiddo preifat a phobl a fu mewn gwrthdrawiadau ar y ffyrdd.

Llythyrau o Werthfawrogiad *(parhad)*

<u>Mentrau ac Ymweliadau Diogelwch Tân Cymunedol</u>
Daeth 35 mynegiad o werthfawrogiad i law am amrywiaeth o weithgareddau. Roeddent yn cynnwys sgyrsiau ac ymweliadau at fudiadau megis Clybiau Ffermwyr Ifanc, canghennau o Gymdeithas y Diffoddwyr Tân Ifanc, gwyliau, ffeiriau a diwrnodiau agored, ymweliadau i safleoedd y gwasanaeth tân ac achub. Darparu offer ymyrryd i ddinasyddion bregus. Siarad mewn cynadleddau. Cefnogi cymdeithasau tenantiaid. Cyflwyno Cynllun Gwobr Dug Caeredin. Cymryd rhan mewn diwrnodiau amgylcheddol, arddangosfeydd gwrthdrawiad ac ymweld ag ysbytai.

<u>Cydraddoldebau</u>
Cafwyd gwerthfawrogiad gan y Comisiwn Cyfle Cyfartal am gynnal digwyddiad cydraddoldeb.

<u>Ymweliadau ag Ysgolion</u>
Daeth 2 lythyr o werthfawrogiad i law am ymweliad addysgol megis Criw Craidd i ysgolion.

Llythyrau o Werthfawrogiad *(parhad)*

Ymddygiad
Cafwyd llythyr o werthfawrogiad gan Brif Swyddog Tân am ymddygiad a phroffesiynoldeb aelod o'r staff ar secondiad.

Iechyd a Diogelwch
Daeth 2 lythyr o werthfawrogiad i law am gefnogaeth y Gwasanaeth i goleg addysg bellach a gafodd wobr.

Archwiliadau Diogelwch Tân yn y Cartref
Daeth 3 llythyr o werthfawrogiad i law gan rai a dderbyniodd archwiliad diogelwch tân yn y cartref.

Hyfforddiant
Llythyr o werthfawrogiad am hyfforddiant diffodd tân a roddwyd i gorff masnachol.

Gweithio mewn Partneriaeth
Llythyr o werthfawrogiad gan yr Heddlu i GTAGC am ei gyfranogiad mewn Cyd-Grŵp Gweithredu.

Argymhelliad

4. Bod yr Awdurdod Tân ac Achub yn nodi nifer y cwynion a'r mynegiadau o werthfawrogiad a ddaeth i law.