

Adroddiad i	<b>Awdurdod Tân ac Achub Gogledd Cymru</b>
Dyddiad	<b>21 Hydref 2024</b>
Swyddog Arweiniol	<b>Helen MacArthur, Prif Swyddog Tân Cynorthwyol</b>
Swyddog Cyswllt	<b>Elisabeth Nairn, Rheolwr yr Uned Cefnogi Busnes</b>
Pwnc	<b>Cwynion a Gwerthfawrogiadau</b>



### **PWRPAS YR ADRODDIAD**

- 1 Rhoi diweddariad i'r aelodau ar gŵynion a datganiadau o werthfawrogiad allanol a gafodd y Gwasanaeth rhwng 1 Ebrill 2023 a 31 Mawrth 2024.

### **CRYNODEB GWEITHREDOL**

- 2 Yn ystod 2023/24 cafodd y Gwasanaeth 35 o gŵynion allanol. Mae'r adroddiad manwl yn darparu cyd-destun a dadansoddiad pellach. Mae pob cwyn yn destun adolygiad ac ymchwiliad, gyda chyfleoedd i ddysgu a gwella. Mae nifer o gŵynion yn cyrraedd yn ddiennw a rhoddir sylw i'r rhain i gyd er nad yw'n bosibl ymateb i'r achwynydd. Pan fo'r mater yn ymwneud ag ymddygiad aelod o staff, ymdrinnir â'r rhain yn unol â'r Polisi Adnoddau Dynol priodol.
- 3 Yn ystod 2023/24 cafwyd cyfanswm o 33 datganiad o werthfawrogiad drwy'r sianelau adrodd ffurfiol. Mae bellach yn gyffredin i werthfawrogiadau allanol cyffredinol gael eu postio ar lwyfannau Cyfryngau Cymdeithasol ac nid yw'r rhain wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn.

### **ARGYMHELLIAD**

- 4 Bod yr Aelodau'n nodi cynnwys yr adroddiad hwn.

### **ARSYLWADAU GAN Y PANEL GWEITHREDOL/PWYLLGOR ARCHWILIO**

- 5 Nid yw'r adroddiad hwn wedi cael ei ystyried gan yr Aelodau o'r blaen.

### **CEFNDIR**

- 6 Mae cwynion y mae'r Gwasanaeth yn eu cael oddi wrth sefydliadau allanol, grwpiau neu aelodau o'r cyhoedd yn destun gweithdrefnau rheoli a monitro

ffurfiol. Mae hyn yn hyrwyddo cysondeb wrth ymdrin â chwynion ac yn cefnogi dysgu a gwelliant parhaus.

- 7 Ymchwilir i'r holl gwynion y mae'r Gwasanaeth yn eu cael, gan gynnwys y rhai o ffynhonnell anhysbys. Oherwydd natur amrywiol cwynion unigol, nid yw'n bosibl darparu dadansoddiad manwl o dueddiadau, er bod yr holl faterion yn cael eu hystyried a bod camau dysgu yn cael eu cymryd fel y bo'n briodol.
- 8 Mae natur y cwynion y rhoddir gwybod i'r Gwasanaeth amdanynt yn cynnwys safon y gwasanaeth a ddarparwyd, safon y gyrru, ymddygiad staff neu unrhyw un arall sy'n gweithredu ar ran y Gwasanaeth.
- 9 Mae'r datganiadau o werthfawrogiad y mae'r Gwasanaeth yn eu cael, yn yr un modd, yn destun dull gweithredu safonol o ran eu rheoli, gan y gall rhain ddangos arfer da a sicrhau bod cyflawniadau neu weithredoedd penodol gan aelodau o staff yn cael eu cydnabod.

## **GWYBODAETH**

- 10 Mae'r tablau isod yn manylu ar nifer y cwynion ar gyfer y cyfnod 1 Ebrill 2020 – 31 Mawrth 2024. Y cyfartaledd tair blynedd yw 38 o gwynion y flwyddyn a chaiff y rhain eu dadansoddi ymhellach yn y tabl. Mae pob cwyn yn destun adolygiad mewnol o fewn y Gwasanaeth a, lle bo'n bosibl, nodir cyfleoedd ar gyfer dysgu a gwella.
- 11 Pan fo'r gwyn yn ymwneud ag ymddygiad personol neu broffesiynol aelod o staff, caiff y mater ei gyfeirio at Adran Adnoddau Dynol y Gwasanaeth. Mae hyn yn sicrhau bod pob mater yn cael ei drin yn briodol ac mewn modd cyson. Lle bo'n briodol, caiff materion o'r fath eu symud ymlaen drwy'r polisiau cwyno a disgyblaeth arferol.
- 12 Mae'r holl faterion sy'n ymwneud â gyrru yn cael eu cyfeirio at Hyfforddwr Gyrru'r Gwasanaeth i'w hadolygu a'u hystyried. Lle bo angen, bydd unigolion yn cael cymorth pellach i wella.

<b>Natur y gwyn</b>	<b>20/21</b>	<b>21/22</b>	<b>22/23</b>	<b>Cyfartaledd 3 blynedd</b>	<b>23/24</b>	<b>Amrywiad i'r cyfartaledd</b>
Ymddygiad	20	18	13	17	15	-2
Gyrru	11	6	2	6	10	+4
Diogelwch Tân Busnesau/Cymunedol	4	2	4	3	5	+2

Gweithgareddau yr Ochr Weithredol	6	8	10	8	4	-4
Polisi a gweithdrefn	3	6	0	3	1	-2
<b>Cyfanswm</b>	<b>44</b>	<b>40</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>-3</b>

- 13 Mae'r tabl isod yn cadarnhau nifer y datganiadau o werthfawrogiad a gafwyd rhwng 1 Ebrill 2020 a 31 Mawrth 2024. Mae'n amlwg bod nifer y datganiadau o werthfawrogiad ffurfiol wedi gostwng yn ystod y blynyddoedd diwethaf. Fodd bynnag, nodir hefyd bod gwerthfawrogiad, bellach, yn cael ei fynegi trwy lwyfannau cyfryngau cymdeithasol ac nid yw'r ffigurau hyn wedi'u cynnwys.

Categoriâu Gwerthfawrogiad	20/21	21/22	22/23	Cyfartaledd 3 blynedd	23/24	Amrywiad i'r cyfartaledd
Yr Ochr Weithredol	23	32	30	28	18	-10
Cefnogaeth Elusennol	0	4	7	4	3	-1
Diogelwch Cymunedol	8	9	6	8	4	-4
Ymddygiad	11	23	13	16	6	-10
Partneriaeth	3	6	2	4	2	-2
<b>Cyfanswm</b>	<b>45</b>	<b>74</b>	<b>58</b>	<b>60</b>	<b>33</b>	<b>-27</b>

## GOBLYGIADAU

Amcanion Llesiant	Mae'r adroddiad hwn yn cysylltu ag amcan llesiant hirdymor ATAGC, sef "Hwyluso gwasanaethau tân ac achub ymatebol, o ansawdd uchel sydd wedi'u hintegreiddio'n well fel y gall gweithgareddau atal ac ymateb mewn argyfwng barhau i fod ar gael pan a lle bo angen, a hynny'n fforddiadwy, yn deg ac ar sail risg.
Cyllideb	Gall cwynion, o bosibl, arwain at gamau gweithredu sydd â goblygiadau cyllidebol. I'r gwrthwyneb, gall camau gwella helpu i leihau risg ariannol.
Cyfreithiol	Mae'r holl ddeddfwriaeth berthnasol yn cael ei hystyried wrth ymdrin â chwynion.

Staffio	Ystyrir nad yw'n berthnasol. Dim goblygiadau penodol yn sgil nodi'r adroddiad hwn.
Cydraddoldeb/Hawliau Dynol/ Y Gymraeg	Bydd yr holl nodweddion gwarchoddedig sy'n cael eu hystyried a'r gwerthfawrogiad/cwyn yn cael eu trin yn ddwyieithog neu yn unol â chais yr unigolyn.
Risgiau	Gall rheoli cwynion yn effeithiol helpu i leihau'r risg gyfreithiol ac ariannol i'r Awdurdod.