**EITEM AR YR AGENDA: 14**

# AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU

**21$^{ain}$ Mehefin 2010**

## CWYNION A LLYTHYRAU O WERTHFAWROGIAD

**Adroddiad gan Colin Hanks, Prif Swyddog Tân Cynorthwyol**

## Diben yr Adroddiad

1 Hysbysu a diweddaru Aelodau o’r nifer o gwynion a llythyrau o werthfawrogiad a dderbyniwyd gan y cyhoedd rhwng y cyfnod Ebrill 2009 a Mawrth 2010.

## Gwybodaeth

2 **Cwynion a Dderbyniwyd Ebrill 2009 – Mawrth 2010**

Mae’r nifer o gwynion a dderbyniwyd, archwiliwyd a datryswyd yn unol â 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 yn ymwneud â’r iaith Gymraeg | 0 | 2 |
| Gweithdrefnau Adnoddau Dynol | 3 | 5 |
| Gyrru | 6 | 9 |
| Diogelwch Tân: Gorfodaeth | 1 | 0 |
| Diogelwch Cymunedol | 6 | 3 |
| Gweithgareddau Gweithredol | 8 | 2 |
| Ymddygiad | 6 | 10 |
| **Cyfanswm** | **30** | **31** |

| Nifer o **Gwynion a Brofwyd** | **Llynedd** | **Eleni** |
|---|---|---|
| Materion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg | 0 | 2 |
| Gweithdrefnau Adnoddau Dynol | 1 | 0 |
| Gyrru | 1 | 3 |
| Diogelwch Tân: Gorfodaeth<br>Diogelwch Cymunedol | 0<br>3 | 0<br>1 |
| Gweithgareddau gweithredol | 3 | 2 |
| Ymddygiad | 2 | 2 |
| Cyfanswm | 10 | 10 |

## 3 Crynodeb o'r cwynion a brofwyd

| **Materion Iaith Gymraeg** | |
|---|---|
| Cwyn yn ymwneud â hysbysebu swydd Swyddog Cyfathrebu a Thechnoleg Gwybodaeth drwy gyfrwng y Saesneg yn unig yn y Daily Post Gorffennaf 2009 | Y sawl oedd wedi cwyno wedi derbyn llythyr ymddiheuriad, yn egluro y bydd pob swydd o hyn allan yn cael ei hysbysebu yn unol â Chynllun Iaith Gymraeg Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru. |
| Cwyn mai dim ond llenyddiaeth iaith Gymraeg oedd ar gael yn ystod digwyddiad yn y gymuned. | Ymchwilio i'r mater a'r sawl a oedd wedi cwyno yn fodlon. Cafodd staff eu hatgoffa o'r polisi dwyieithog. |
| **Gyrru** | |
| Cwyn yn ymwneud â difrod mân i gafnau plastig eiddo gan gerbyd y Gwasanaeth Tân ac Achub a oedd yn mynd heibio. | Datryswyd y cwyn yn lleol. |
| Cwyn yn ymwneud â safon gyrru cerbyd y Gwasanaeth wrth yrru trwy ardal adeiledig. | Cynhaliwyd cyfarfod gyda'r gyrrwr a gafodd ei gyfarwyddo i gydymffurfio â'r drefn cyflymder a gyrru yn ddiogel. |
| Derbyniwyd cwyn yn ymwneud â gyrru Peiriant Tân wrth ymateb i ddigwyddiad ar ffordd ddeuol. | Cafodd y gyrrwr ei gyfweld, a datblygwyd cynllun i wella perfformiad. |
| ***Mynychodd bersonél Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru 13,303 o siwrnai "golau glas" wrth ymateb i ddigwyddiadau gweithredol rhwng Ebrill 1af 2009 a Mawrth 31ain 2010.*** | |

| | |
|---|---|
| **Diogelwch Cymunedol** | |
| Llythyr heb stamp wedi ei anfon at aelod o'r cyhoedd parthed archwiliad diogelwch tân yn y cartref, ac o ganlyniad cafodd yr unigolyn gost am yr ohebiaeth. | Trin y cwyn ar lafar a thalu'r unigolyn yn ôl. |
| ***Gwnaeth personél Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru 32,802 o Archwiliadau Tân yn y Cartref yn ystod y cyfnod hwn.*** | |
| **Gweithgareddau Gweithredol** | |
| Cwyn gan ddeiliaid adeilad gyferbyn â gorsaf dân leol, yn dweud fod dŵr wedi mynd i mewn i'r eiddo dan ddrws sydd yn cau gyda rholer yn dilyn cyfnod ymarfer. | Dim difrod parhaol i'r eiddo yn dilyn y digwyddiad. Roedd y sawl a oedd wedi cwyno yn fodlon gyda'r ymchwiliad a'r mesurau a roddwyd mewn grym i arbed hyn rhag digwydd eto. |
| Cwyn yn ymwneud â difrod andwyol o ddrws o ganlyniad i fynediad trwy rym gan griwiau i eiddo gwag er mwyn ymchwilio i synhwyrydd mwg a oedd yn canu. | Cafodd y sawl a oedd wedi cwyno arian yn ôl tuag at gost atgyweirio'r drws a chafodd cynllun datblygu ei chyhoeddi i'r criw. |
| ***Mynychwyd 8,634 o ddigwyddiadau gweithredol yn ystod y cyfnod hwn.*** | |
| **Ymddygiad** | |
| Cafodd sylwadau dideimlad eu rhoi ar safle rwydweithio cymdeithasol gan aelod o staff yn dilyn mynychu digwyddiad gweithredol. | Cafodd y sawl a oedd yn gyfrifol ei gyfweld, a chafodd y sylwadau eu tynnu oddi ar y safle. Roedd y sawl a gwynodd yn fodlon gyda ymateb y Gwasanaeth. |
| Derbyniwyd cwyn yn ymwneud â sut oedd aelod o staff wedi gwisgo yn dilyn eu presenoldeb yn ystod gorymdaith Dydd y Coffa. | Cafodd Rheolwr lleol ei gyfweld a'i atgoffa y dylai staff wisgo'n briodol mewn gweithgareddau yn y dyfodol yn unol â pholisi'r Gwasanaeth. Roedd y sawl a gwynodd yn fodlon gyda'r ymateb. |

4 Derbyniwyd cwyn gan aelod o staff a oedd wedi ymddeol yn ymwneud â chyfleoedd ailgyflogi a oedd ar gael iddo. Cafodd y cwyn ei thrin yn unol â cham 3 y drefn gwyno yn Ebrill y flwyddyn hon.

## Llythyrau o Werthfawrogiad

5 Mae'n werth nodi fod 76 o lythyrau, cardiau ac e-byst wedi eu derbyn yn mynegi eu bod yn fodlon gyda'r Gwasanaeth. Mae hyn yn cymharu gyda nifer debyg y flwyddyn flaenorol. Mae'r mynegiadau o werthfawrogiad yn cynnwys amrediad eang o weithgareddau'r Gwasanaeth Tân ac Achub ond yn syrthio i'r categorïau canlynol yn bennaf:

Mentrau Diogelwch Cymunedol a Digwyddiadau yn y Gymuned

6 Derbyniwyd 25 mynegiant o werthfawrogiad am amrywiaeth o weithgareddau gwahanol. Roedd y rhain yn cynnwys ymweliadau i grwpiau fel canghennau Cymdeithas y Diffoddwyr Tân Ifanc, gwyliau, ffeiriau a diwrnodau agored. Roedd y cyhoedd hefyd yn ddiolchgar o'r cyfle i ymweld ag adeiladau'r Gwasanaeth Tân ac Achub. Cafodd staff eu llongyfarch am ddarpariaeth yr offer diogelwch tân i ddiogelu unigolion bregus. Hefyd cafwyd llythyrau o werthfawrogiad yn dilyn digwyddiadau megis dyddiau glanhau'r amgylchedd, sioeau teithio effaith gwrthdrawiadau ar y ffordd ac ymweliadau ag ysbytai.

Cydraddoldeb a Phrofiad Gwaith

7 Cafwyd saith mynegiant o ddiddordeb yn ymwneud â chefnogaeth y Gwasanaeth tuag at weithgareddau cydraddoldeb a darparu profiad gwaith i bobl ifanc.

Ymweld ag Ysgolion a Hyfforddiant

8 Derbyniwyd tri llythyr o werthfawrogiad am ymweliadau addysgiadol i ysgolion.

Archwiliadau Diogelwch Tân yn y Cartref

9 Derbyniwyd wyth llythyr o werthfawrogiad gan bobl a oedd wedi derbyn archwiliadau diogelwch tân yn y cartref.

Gweithio mewn Partneriaeth

10 Derbyniwyd naw mynegiant o werthfawrogiad a oedd yn gysylltiedig gyda gwaith partneriaeth y Gwasanaeth.

Cefnogaeth Elusennol a Chefnogi Partneriaeth

11 Derbyniwyd tri llythyr a oedd yn gysylltiedig â'r gefnogaeth a roir i elusennau gan y Gwasanaeth.

**Argymhelliad**

12 Fod Aelodau'n nodi'r nifer o gwynion a mynegiadau o werthfawrogiad a dderbyniwyd.