



EITEM AR YR AGENDA: 13

AWDURDOD TÂN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU

17^{eg} Mehefin 2013

CWYNION A LLYTHYRAU O WERTHFAWROGIAD

Adroddiad gan Paul Claydon, 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 Ebrill 1^{af} 2012 a Mawrth 31^{ain} 2013.

Gwybodaeth

Ailddiffinio'r modd y Cofnodir Cwynion Ffurfiol

- 2 Yn y blynyddoedd a fu, mae'r Gwasanaeth wedi cofnodi cwynion ac wedi adrodd yn eu cylch, ni waeth beth a'u hachosodd. Mae cyngor a gafwyd gan y Tîm Cyngori ynghylch Cwynion sydd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cadarnhau na ddylid cofnodi cwyn yn ffurfiol ond pan nad yw ymddygiad neu berfformiad yn ateb disgwyliadau wrth i staff gynnal busnes Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru.
- 3 Os gwneir cwyn ynghylch materion sydd y tu allan i gylch gorchwyl busnes y Gwasanaeth, yna gellir ymdrin â hi fel mater ymddygiad o dan Bolisi Safonau Ymddygiad y Gwasanaeth, os yw hynny'n briodol.
- 4 Nid yw swyddfa'r Ombwdsmon yn argymhell y dylid cofnodi'r rhain fel cwynion ffurfiol, ond mae'n awgrymu y gallai'r Gwasanaeth fod yn dymuno cadw cofnod o unrhyw wybodaeth o'r fath a ddaw i law.

- 5 Cadarnhawyd hefyd mai'r drefn y dylid ei dilyn pan wneir cwyn, a honno'n gyfrifoldeb sefydliad arall, yw ei phasio i'r corff priodol a rhoi gwybod i'r achwynydd. Dylid gwneud cofnod o'r mater er mwyn cael tystiolaeth fod Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru wedi cymryd camau ond nad oes angen ymchwiliad.
- 6 Mae'r wybodaeth sydd yn yr adroddiad hwn yn dilyn y canllawiau a ddaeth i law gan y Tîm Cynghori ynghylch Cwynion. Cafodd gwybodaeth ystadegol ei diwygio er mwyn rhoi cymhariaeth gywir o'r ffigurau.

Cwynion a ddaeth i law 1^{af} Ebrill 2012 – 31^{ain} Mawrth 2013

- 7 Dyma sut y cofnodwyd y cwynion a ddaeth i law, yr ymchwiliwyd iddynt ac a ddatryswyd:

Categoriâu cwynion	Nifer y cwynion a ddaeth i law	
	2011 / 2012	2012 / 2013
Y Gymraeg	0	1
Polisi a Gweithdrefn	1	1
Gyrru	6	0
Gweithgareddau'r Ochr Weithredol	2	2
Ymddygiad	8	8
Cyfanswm	17	12
Canran y gostyngiad ers 11/12		29%

Categoriâu cwynion	Nifer y cwynion a gadarnhawyd	
	2011 / 2012	2012 / 2013
Y Gymraeg	0	1
Polisi a Gweithdrefn	0	0
Gyrru	5	0
Gweithgareddau'r Ochr Weithredol	0	0
Ymddygiad	2	2
Cyfanswm	7	3
Canran y cwynion a gadarnhawyd	41%	25%

- 8 Dylid nodi bod peiriannau tân a cherbydau rheolwyr wedi gwneud 12,641 o deithiau 'Goleuadau Glas' wrth ymateb i ddigwyddiadau ar yr ochr weithredol rhwng Ebrill 1^{af} 2012 a Mawrth 31^{ain} 2013, a bod dim cwynion o gwbl wedi dod i law yn ystod y cyfnod adrodd hwn.

Cwyn Cam 3

- 9 Yn ystod y cyfnod adrodd hwn, roedd cwyn yn deillio o 2011, ac a oedd yng Ngham 2, wedi codi i Gam 3 ac wedi ei gyfeirio at Glerc yr Awdurdod. Ni chafodd y gŵyn ei chadarnhau gan yr Awdurdod. Cyfeiriodd yr achwynydd y gŵyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i'r gŵyn, a'i chyfeirio'n ôl at yr achwynydd heb gymryd unrhyw gamau.

Gwerthfawrogiadau a dderbyniwyd 1^{af} Ebrill 2012 – 31^{ain} Mawrth 2013

- 10 Mae'n werth nodi bod 123 o lythyrau, cardiau, negeseuon e-bost, Facebook a Twitter wedi dod i law yn mynegi gwerthfawrogiad a bodlonrwydd â'r Gwasanaeth. Dyma gynnydd o 27% o'i gymharu â'r llynedd.
- 11 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	6
Ymweliadau ag ysgolion gan y Gwasanaeth, ac â gorsafoedd gan grwpiau cymunedol	10
Archwiliadau diogelwch tân yn y cartref	5
Gweithio mewn partneriaeth	7
Cymorth elusennol	3
Digwyddiadau'r ochr weithredol	79
Eraill	13

- 12 Roedd y rhan fwyaf o'r llythyrau o werthfawrogiad am ddigwyddiadau'r ochr weithredol yn ymwneud â'r llyfogydd yn ardaloedd Llanelwy a Rhuthun yn Nhachwedd 2012, a daethant i law drwy Twitter a Facebook.

Argymhelliad

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