

Adroddiad ar gyfer	<b>Awdurdod Tân ac Achub Gogledd Cymru</b>
Dyddiad	<b>18/06/2018</b>
Swyddog Arweiniol	<b>Richard Fairhead Prif Swyddog Tân Cynorthwyol</b>
Swyddog Cyswllt	<b>Gavin Roberts (01745 535 264)</b>
Pwnc	<b>Cwynion a gwerthfawrogiadau</b>



### **PWRPAS**

- 1 Rhoi gwybod i'r aelodau am nifer a mathau'r cwynion a'r gwerthfawrogiadau a ddaeth i'r Gwasanaeth rhwng 1 Ebrill 2017 a 31 Mawrth 2018, a nifer y cwynion a ddatryswyd yn ystod yr un cyfnod.

### **CRYNODEB GWEITHREDOL**

- 2 Yn ystod y flwyddyn 2017/18, daeth cyfanswm o 31 o gwynion a 115 o werthfawrogiadau i law. Cadarnhawyd 13 o gwynion.
- 3 Materion yn ymwneud ag ymddygiad oedd bron i un rhan o dair o'r holl gwynion a ddaeth i law – sef cynnydd o saith o gymharu â'r cyfartaledd dros dair blynedd yn y categori hwn. Roedd chwech o'r tair cwyn ar ddeg a gafodd eu cadarnhau yn ystod y flwyddyn hefyd yn ymwneud ag ymddygiad. Fodd bynnag, ar nodyn mwy cadarnhaol, mae gwerthfawrogiadau a ddaeth am ymddygiad wedi mwy na dyblu yn ystod 2017/18 o gymharu â'r cyfartaledd dros dair blynedd – sef y ganran fwyaf a gofnodwyd mewn unrhyw gategori gwerthfawrogiad.
- 4 Fe wnaeth y gwerthfawrogiadau gynyddu o gymharu â'r cyfartaledd tair blynedd ymhob categori heblaw un, sef yr un yn ymwneud â chymorth gan y Gwasanaeth i elusennau. Fodd bynnag, dylid ystyried hyn yng nghyd-destun y ffaith fod nifer anarferol o uchel yn y categori hwn wedi dod i law yn 2016/17.

### **ARGYMHELLIAD**

- 5 Bod yr aelodau'n nodi cynnwys yr adroddiad.

### **SYLWADAU'R PANEL GWEITHREDOL/PWYLLGOR ARCHWILIO**

- 6 Nid yw'r Aelodau wedi ystyried yr adroddiad hwn o'r blaen.

## CEFNDIR

- 7 Mae cwynion a ddaw i'r Gwasanaeth gan sefydliadau, grwpiau neu aelodau o'r cyhoedd yn agored i reolaeth ffurfiol a gweithdrefnau monitro. Mae hyn yn hybu cysondeb wrth ymdrin â chwynion ac yn cefnogi dysgu a gwelliant parhaus.
- 8 Ystyr 'cwynion adroddadwy' yw cwynion sy'n dod i sylw'r Gwasanaeth am safon y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu neu am yr hyn mae staff, neu unrhyw un arall sy'n gweithredu ar ran y Gwasanaeth, yn ei wneud neu heb ei wneud.
- 9 Nid yw cyfanswm nifer y cwynion yn cynnwys cwynion a ddaeth gan aelodau pryderus o'r cyhoedd am y ddarpariaeth diogelwch tân ar safleoedd y byddai Awdurdod Tân ac Achub Gogledd Cymru yn awdurdod gorfodi neu'n awdurdod ymgynghorol ar gyfer deddfwriaeth a rheoliadau diogelwch sy'n berthnasol i'r safleoedd hynny.
- 10 Mae'r gwerthfawrogiadau a ddaw i'r Gwasanaeth hefyd yn agored i weithdrefn reoli safonol oherwydd gall y rhain fod yn arwydd o arfer dda a gallan nhw sicrhau bod llwyddiannau neu weithredoedd aelodau o'r staff yn cael eu cydnabod.

## GWYBODAETH

- 11 Mae'r tablau isod yn nodi nifer y cwynion a'r gwerthfawrogiadau yn y blynyddoedd ariannol diweddar.

**Tabl 1.** Cwynion adroddadwy a ddaeth i law, yr ymchwiliwyd iddynt ac a gafodd eu datrys:

Categoriâu cwynion	2014/15	2015/16	2016/17	Cyfaraledd 3 blynedd*	2017/18	O gymharu â'r cyfaraledd 3 blynedd average	
Y Gymraeg	1	0	1	1	0	↓	-1
Polisi a gweithdrefn	3	3	6	4	7	↑	+3
Gyrru	4	8	3	5	4	↓	-1
Gweithgareddau ar yr ochr weithredol	4	3	7	5	4	↓	-1
Ymddygiad	5	6	8	6	13	↑	+7
Diogelwch cymunedol/busnesau	3	5	5	4	3	↓	-1
<b>Cyfanswm</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>↑</b>	<b>+6</b>

\*Y nifer cyfartalog a ddaeth i law yn y 3 blynedd flaenorol, wedi'i dalgrynnu i'r rhif cyfan agosaf.

**Tabl 2.** Cwynion adroddadwy a gafodd eu cadarnhau yn ystod y flwyddyn (rhai ohonynt wedi cael eu cyflwyno yn gyntaf mewn blynyddoedd ariannol blaenorol).

Categoriâu cwynion	2014/15	2015/16	2016/17	Cyfarledd 3 blynedd*	2017/18	O gymharu â'r cyfarledd 3 blynedd	O gymharu â'r cyfarledd 3 blynedd
Y Gymraeg	1	0	1	1	0	↓	-1
Polisi a gweithdrefn	1	0	3	1	1	↔	0
Gyrru	2	2	2	2	1	↓	-1
Gweithgareddau ar y ochr weithredol	3	1	1	2	3	↑	+1
Ymddygiad	2	2	0	1	6	↑	+5
Diogelwch cymunedol/busnesau	1	2	2	2	2	↔	0
	10	7	9	9	13	↑	+4

\*Y nifer cyfartalog a ddaeth i law yn y 3 blynedd flaenorol, wedi'i dalgrynnu i'r rhif cyfan agosaf.

**Tabl 3.** Negeseuon o werthfawrogiad a ddaeth i law drwy lythyr, cerdyn, e-bost, cyfryngau cymdeithasol ac yn bersonol:

Categoriâu gwerthfawrogiad	2014/15	2015/16	2016/17	Cyfarledd 3 blynedd*	2017/18	O gymharu â'r cyfarledd 3 blynedd	O gymharu â'r cyfarledd 3 blynedd
Mentrau a digwyddiadau diogelwch cymunedol, gan gynnwys ymweliadau â GTAGC a gan GTAGC.	19	25	26	23	27	↑	+4
Archwiliadau diogelwch yn y cartref, ymyriadau diogelwch yn y cartref (gan gynnwys gan y Tîm Cymorth Cymunedol)	14	12	19	15	20	↑	+5
Gweithio mewn partneriaeth (gan gynnwys y Ffenics a Lleihau Llosgi Bwriadol)	5	11	1	6	7	↑	+1
Cymorth elusennol (gan gynnwys rhoddion nosweithiau tân gwyllt cymunedol)	4	9	34	16	8	↓	-8
Digwyddiadau ac ymarferion ar yr ochr weithredol	15	29	37	27	37	↑	+10
Ymddygiad	4	6	12	7	16	↑	+9
<b>Cyfanswm</b>	<b>61</b>	<b>92</b>	<b>129</b>	<b>94</b>	<b>115</b>	<b>↑</b>	<b>+21</b>

\* Y nifer cyfartalog a ddaeth i law yn y 3 blynedd flaenorol, wedi'i dalgrynnu i'r rhif cyfan agosaf.

## GOBLYGIADAU

Amcanion Llesiant	Mae'r adroddiad hwn yn cysylltu ag amcan llesiant tymor hir GTAGC, sef "Hwyluso gwasanaethau tân ac achub sydd o ansawdd uchel, yn ymatebol ac wedi'u hintegreiddio'n well fel bod gweithgareddau ataliol ac ymateb brys yn gallu parhau i fod ar gael pryd a lle mae eu hangen, a hynny'n fforddiadwy, yn deg ac ar sail risg."
Cyllideb	Ystyrir nad yw hyn yn berthnasol.
Cyfreithiol	Cafodd yr holl ddeddfwriaeth berthnasol ei hystyried wrth ddelio â'r cwynion a ddaeth i law.
Staffio	Os yw cwynion yn cael eu cadarnhau, maen nhw'n cael eu defnyddio fel cyfleoedd datblygu i aelodau unigol o'r staff ac i'r sefydliad cyfan
Cydraddoldeb/Hawliau Dynol/Y Gymraeg	Rhoddir ystyriaeth i'r holl nodweddion gwarchodedig, gan ymdrin â gwerthfawrogiadau/ cwynion yn ddwyieithog neu yn unol â dymuniad yr unigolyn.
Risgiau	Ystyrir nad yw hyn yn berthnasol.