This document is available in English **Eitem ar yr Agenda 13**

Adroddiad ar gyfer	**Awdurdod Tân ac Achub Gogledd Cymru**
Dyddiad	**17/06/2019**
Swyddog Arweiniol	**Kevin Roberts, Prif Swyddog Tân Cynorthwyol**
Swyddog Cyswllt	**Gavin Roberts (01745 535 264)**
Pwnc	**Cwynion, datgeliadau er lles y cyhoedd, a gwerthfawrogiadau**

PWRPAS

1 Rhoi gwybod i'r aelodau am nifer a mathau'r cwynion, y datgeliadau er lles y cyhoedd a'r negeseuon o werthfawrogiad a ddaeth i'r Gwasanaeth rhwng 1 Ebrill 2018 a 31 Mawrth 2019, a nifer y cwynion a ddatryswyd yn ystod yr un cyfnod.

CRYNODEB GWEITHREDOL

2 Yn ystod 2018/19, daeth 30 o gwynion i'r Gwasanaeth (cafodd naw ohonynt eu cadarnhau), a daeth 240 o negeseuon o werthfawrogiad.

3 O'r deg cwyn am ymddygiad, un gafodd ei chadarnhau.

4 O'r naw cwyn am bolisi a gweithdrefn, pedair gafodd eu cadarnhau. Roedd tair o'r rheini yn ymwneud â llifoleuadau a oedd newydd gael eu gosod mewn dwy orsaf dân ac a oedd wedi effeithio ar drigolion lleol ar y dechrau.

5 O'r naw cwyn am yrru, tair gafodd eu cadarnhau. Roedd dwy o'r rheini yn ymwneud â delio â hawliadau yswiriant.

6 Am yr ail flwyddyn yn ddilynol, ni chafwyd unrhyw gŵyn am faterion yn ymwneud â'r Gymraeg.

7 Ni ddaeth unrhyw ddatgeliadau cymwys i law yn ystod y flwyddyn dan drefniadau 'chwythu'r chwiban' yn y Gwasanaeth.

8 Fe wnaeth y negeseuon o werthfawrogiad am ddigwyddiadau gweithredol ac ymarferion gynyddu'n fawr, gyda'r rhan fwyaf o'r 174 a ddaeth i law yn deillio o ymateb y Gwasanaeth i danau yn yr awyr agored yn ystod yr haf.

9 Da yw nodi hefyd fod nifer y negeseuon o werthfawrogiad am waith mewn partneriaeth naw yn fwy o gymharu â'r cyfartaledd dros dair blynedd.

ARGYMHELLIAD

10 Bod yr Aelodau'n nodi cynnwys yr adroddiad.

SYLWADAU'R PANEL GWEITHREDOL/PWYLLGOR ARCHWILIO

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

CEFNDIR

12 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.

13 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.

14 Nid yw cyfanswm nifer y cwynion yn cynnwys cwynion a ddaeth gan aelodau o'r cyhoedd yn pryderu am y ddarpariaeth diogelwch tân ar safleoedd lle 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.

15 Mae Deddf Datgelu Er Lles y Cyhoedd 1998, fel y'i diwygiwyd, yn darparu amddiffyniad i weithwyr cyflogedig sy'n mynegi pryderon dilys (chwythu'r chwiban) er lles y cyhoedd ynglŷn â materion penodol. Mae unrhyw "ddatgeliadau cymwys" yn destun gweithdrefnau ffurfiol ar gyfer ymchwilio.

16 Mae'r negeseuon o werthfawrogiad 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

17 Mae'r tablau isod yn nodi nifer y cwynion a'r negeseuon o werthfawrogiad yn y blynyddoedd ariannol diweddar.

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

Categorïau cwynion	**2015/16**	**2016/17**	**2017/18**	**Cyfartaledd 3 blynedd***	**2018/19**	**O gymharu â'r cyfartaledd 3 blynedd**	
Y Gymraeg	0	1	0	0	0	←→	0
Polisi a gweithdrefn	3	6	7	5	9	↑	+4
Gyrru	8	3	4	5	9	↑	+4
Gweithgareddau ar yr ochr weithredol	3	7	4	5	1	↓	-4
Ymddygiad	6	8	13	9	10	↑	+1
Diogelwch cymunedol/busnesau	5	5	3	4	1	↓	-3
Cyfanswm	**25**	**30**	**31**	**29**	**30**	↑	**+1**

*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).

Categorïau cwynion	**2015/16**	**2016/17**	**2017/18**	**Cyfartaledd 3 blynedd***	**2018/19**	**O gymharu â'r cyfartaledd 3 blynedd**	
Y Gymraeg	0	1	0	0	0	←→	0
Polisi a gweithdrefn	0	3	1	1	4	↑	**+3**
Gyrru	2	2	1	2	3	↑	**+1**
Gweithgareddau ar y ochr weithredol	1	1	3	2	1	↓	**-1**
Ymddygiad	2	0	6	3	1	↓	**-2**
Diogelwch cymunedol/busnesau	2	2	2	2	0	↓	**-2**
	7	**9**	**13**	**10**	**9**	↓	**-1**

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

Tabl 3 Datgeliadau cymwys

Categorïau datgeliad	**2018/19**
Trosedd	0
Camweinyddu cyfiawnder	0
Gweithred yn achosi risg i iechyd a diogelwch	0
Gweithred yn achosi niwed i'r amgylchedd	0
Torri unrhyw rwymedigaeth gyfreithiol arall	0
Celu unrhyw un o'r uchod	0
Cyfanswm	**0**

Tabl 4. Negeseuon o werthfawrogiad a ddaeth i law drwy lythyr, cerdyn, e-bost, cyfryngau cymdeithasol ac yn bersonol:

Categorïau gwerthfawrogiad	**2015/16**	**2016/17**	**2017/18**	**Cyfartaledd 3 blynedd***	**2018/19**	**O gymharu â'r cyfartaledd 3 blynedd**	
Mentrau a digwyddiadau diogelwch cymunedol, gan gynnwys ymweliadau â GTAGC a gan GTAGC.	25	26	27	26	16	↓	-10
Archwiliadau diogelwch yn y cartref, ymyriadau diogelwch yn y cartref (gan gynnwys gan y Tîm Cymorth Cymunedol)	12	19	20	17	12	↓	-5
Gweithio mewn partneriaeth (gan gynnwys y Ffenics a Lleihau Llosgi Bwriadol)	11	1	7	6	15	↑	+9
Cymorth elusennol (gan gynnwys rhoddion nosweithiau tân gwyllt cymunedol)	9	34	8	17	8	↓	-9
Digwyddiadau ac ymarferion ar yr ochr weithredol	29	37	37	34	174	↑	+140
Ymddygiad	6	12	16	11	15	↑	+4
Cyfanswm	**92**	**129**	**115**	**112**	**240**	↑	**+128**

* 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	Gallai cwynion a datgeliadau er lles y cyhoedd arwain at weithredoedd sydd â goblygiadau cyllidebol. Ar y llaw arall, gall camau gwella fod yn gymorth i leihau risg ariannol.
Cyfreithiol	Cafodd yr holl ddeddfwriaeth berthnasol ei hystyried wrth ddelio â'r cwynion neu'r datgeliadau er lles y cyhoedd a ddaeth i law.
Staffio	Ystyrir nad yw hyn yn berthnasol.
Cydraddoldeb/Hawliau Dynol/Y Gymraeg	Rhoddir ystyriaeth i'r holl nodweddion gwarchodedig, gan ymdrin â negeseuon o werthfawrogiad / cwynion yn ddwyieithog neu yn unol â dymuniad yr unigolyn.
Risgiau	Mae rheolaeth effeithiol ar gwynion a datgeliadau er lles y cyhoedd yn gallu bod yn gymorth i leihau risg cyfreithiol ac ariannol i'r Awdurdod.