

South Wales
Fire and Rescue Service



Gwasanaeth Tân ac Achub
De Cymru



Safonau **GOFAL CWSMER** 2010-2011

Codi Ymwybyddiaeth - Lleihau Perygl

SAFONAU GOFAL CWSMER

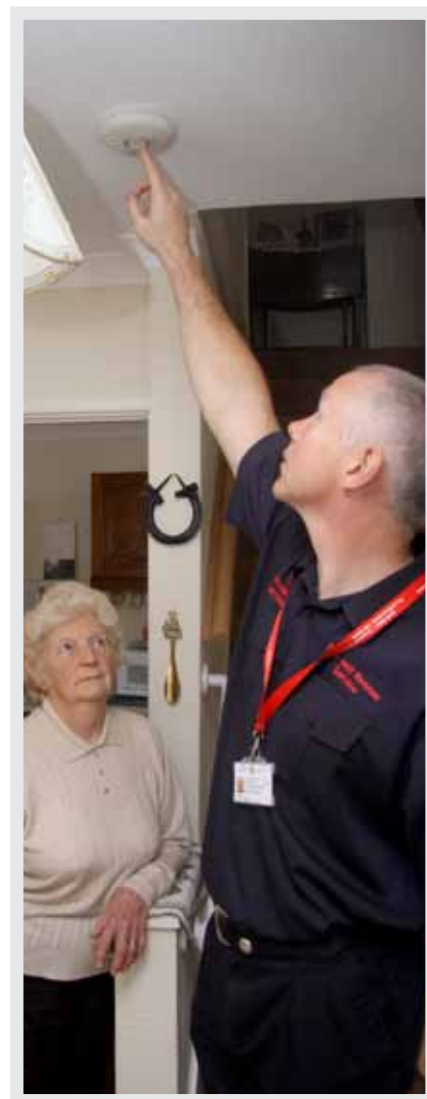
Mae Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru wedi ymrwmo i ddarparu Gwasanaeth Tân, Achub a Diogelwch Tân sy'n effeithiol ac effeithlon o ran cost i bobl De Cymru.

Mae wedi ymrwmo i ostwng nifer y marwolaethau ac anafiadau oherwydd tanau y gellir eu hatal, a gostwng nifer y tanau mewn adeiladau, eiddo arall a chefn gwlad y gellir eu hatal.

Mae croeso i'r cyhoedd ohebu â ni trwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg, a bydd unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig yn cael ei hateb yn yr un iaith y cafodd ei derbyn ynddi.

Bydd Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru yn:-

- Ymateb i bob galwad am gymorth pan fydd pobl angen gwasanaeth ymladd tân neu wasanaeth achub o fewn amser penodol (gweler isod).
- Darparu cymorth ar faterion Diogelwch Tân
- Darparu gwybodaeth Diogelwch Tân i gymunedau De Cymru trwy daflenni a darlithoedd dwyieithog, yn ogystal â ffyrdd priodol eraill.
- Sicrhau bod y Gwasanaeth yn gyfarwydd gyda'r risgiau arbennig a'r risgiau uchel o ran bywyd o fewn ardal y Gwasanaeth gan gynllunio ar gyfer digwyddiadau mawr.
- Darparu offer achub arbenigol a'r hyfforddiant angenrheidiol i bersonél.
- Sicrhau bod safonau proffesiynol uchel yn cael eu cynnal drwy hyfforddiant parhaus sydd ei angen i fodloni anghenion newidiol.
- Defnyddio technoleg newydd lle bo modd i sicrhau ymateb cywir i ddigwyddiadau yn ardal y Gwasanaeth a hefyd i gynnal cofnod o'n perfformiad.
- Hyrwyddo a chefnogi mentrau sydd wedi'u hanelu at ostwng nifer y tanau, marwolaethau ac anafiadau sy'n ymwneud â'r cyhoedd yn eu cymunedau.



Galwadau Brys

Mae'r Gwasanaeth wedi ymrwymo i sicrhau bod galwadau brys oddi wrth aelodau'r cyhoedd yn cael eu trin gan aelod o staff yn yr Ystafell Rheoli Tân o fewn 60 eiliad, o leiaf 75% o'r amser. Mae'r amser hwn yn cynnwys ateb yr alwad, chwilio'r gronfa ddata gyfrifiadurol am yr ymateb cywir ac anfon peiriannau i'r digwyddiad. Bydd unrhyw fethiannau yn cael eu harchwilio a bydd y canfyddiadau'n cael eu cofnodi.

Mae'r Safon Gwasanaeth yn bwriadu darparu ymateb i dân mewn cartref yng Nghymru o fewn 10 munud ar gyfer 80% o ddigwyddiadau. Mae'r Safon Gwasanaeth hefyd yn cydnabod bod cyfnod ymateb o fewn 5 munud i dân mewn cartref yn berthnasol i rai ardaloedd o ganlyniad i nifer y boblogaeth leol, dwysedd y boblogaeth a math y boblogaeth. Y ffactor sy'n penderfynu a yw ardal yn cael amser ymateb 5 munud yw os bydd y model cyfrifiadurol Gwasanaeth Tân Brys (FSEC) yn rhagweld bod nifer y bobl allai gael eu hanafu yn fwy na 6.

Cyngor Diogelwch Tân

Bydd ceisiadau am gyngor ac ymholiadau sy'n cael eu gwneud mewn person neu dros y ffôn yn cael eu hateb ar unwaith os yn bosib, ac o fewn deg diwrnod gwaith ar y mwyaf. Bydd galwadau Cymraeg yn cael eu trosglwyddo i siaradwyr Cymraeg enwebedig neu'r Swyddog Iaith Gymraeg.

Ateb Galwadau Ffôn (Dim argyfwng)

Y targed ar gyfer ateb galwadau ffôn rhwng 08.30 o'r gloch a 17.00 o'r gloch, ddydd Llun i ddydd Iau ac 08.30 o'r gloch a 16.30 o'r gloch ddydd Gwener, yw 15 eiliad (tua 10 caniad). Caiff hwn ei fonitro gan y Rheolwr Cymorth Busnes.

Mae gwasanaeth ffôn dwyieithog ar gael drwy'r dderbynfa a thrwy'r Swyddog Iaith Gymraeg, ac mae siaradwyr Cymraeg enwebedig yn derbyn galwadau trwy gyfrwng y Gymraeg.

Mae mynediad at y Llinell Iaith ar gael i'r holl staff sy'n dymuno cyfathrebu â chwsmeriaid mewn ieithoedd ar wahân i'r Gymraeg a'r Saesneg. Mae gwybodaeth ar ddefnyddio'r gwasanaeth hwn ar gael gan Cymorth Busnes neu wrth y Dderbynfa



Ateb Llythyron ac E-byst

Bydd pob llythyr sy'n cael ei dderbyn (nad oes ganddo amser ymateb statudol h.y. rhai gohebiaeth yn ymwneud â Diogelwch Tân) yn cael ei ateb o fewn deg diwrnod gwaith. Mae ymateb i ohebiaeth Cymraeg ar gael drwy'r Swyddog Iaith Gymraeg, ac ar gyfer ieithoedd eraill drwy Llinell Iaith.

Amser ymateb Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru i lythyron yw deg diwrnod gwaith.

Os bydd angen ymchwil pellach cyn ateb, bydd yr aelod o staff cyfrifol yn cysylltu gyda'r sawl a anfonodd y llythyr i'w hysbysu ei fod yn delio â'r mater. Bydd yn rhoi dyddiad diwygiedig ar gyfer anfon yr ymateb, a bydd hwn yn cael ei nodi ar y llythyr.

Ceisiadau sy'n cael eu gwneud o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000

Fel awdurdod cyhoeddus, mae gan Wasanaeth Tân ac Achub De Cymru gyfrifoldeb statudol dros gydymffurfio â'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth. Rhaid ystyried ac ymateb i unrhyw geisiadau ysgrifenedig am wybodaeth o'r fath o dan y ddeddfwriaeth hon o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os na ellir rhoi gwybodaeth, oherwydd nad yw wedi'i dal neu oherwydd bod eithriadau'n ymwneud â rhyddhau gwybodaeth benodol, byddwn yn ysgrifennu atoch yn esbonio'r rheswm yn llawn.

Os hoffwch wneud cais o dan y ddeddfwriaeth hon, ysgrifennwch at -

Rheolwr Cymorth Busnes a Gwybodaeth

Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru
Parc Busnes Forest View
Llantrisant
CF72 8LX

Mae rhagor o wybodaeth ar y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth ar ein gwefan:

<http://www.southwales-fire.gov.uk/English/contactus/freedomofinfo/Pages/default.aspx>

Ceisiadau am Wybodaeth yn ymwneud ag Unigolion

Mae gwybodaeth am unigolion wedi'i diogelu gan Ddeddf Diogelu Data 1998. Yn arferol, ni fydd yn bosib i ni ryddhau gwybodaeth am unigolion heb eu caniatâd.

Fodd bynnag, mae'r Ddeddf yn rhoi'r hawl i chi wneud cais am unrhyw wybodaeth y gallwn fod yn ei dal amdanoch chi.

Os hoffech wneud cais o dan y ddeddfwriaeth hon, ysgrifennwch atom yn esbonio'n eglur beth yw'r wybodaeth yr ydych yn gwneud cais amdani. Mae ffi statudol £10 ar gyfer darparu gwybodaeth o dan y ddeddfwriaeth hon, a byddwn hefyd angen prawf adnabyddiaeth i sicrhau ein bod yn rhyddhau'r wybodaeth mewn modd priodol.

Mae rhagor o wybodaeth am y Ddeddf Diogelu Data a'r goblygiadau sydd wedi'u gosod ar Wasanaeth Tân ac Achub De Cymru ar gael ar ein gwefan.

<http://www.southwales-fire.gov.uk/English/contactus/dataprotectionact/Pages/default.aspx>

Eich barn am ein gwasanaeth

Rydym wedi ymrwmo i ddarparu gwasanaeth o safon uchel i'n holl gwsmeriaid. Mae gwrando ar eich barn, os ydych am ein canmol, gwneud sylw neu wneud cwyn, yn rhan bwysig o ddarparu gwasanaeth o safon uchel a'i wella.

Os hoffech wneud canmoliaeth, sylw neu gwyn mae modd lawrlwytho ffurflen ar y wefan, ysgrifennu atom, anfon e-bost atom neu ffonio un o staff Cymorth Busnes drwy'r prif switsfwrdd 01443 232000.

Bydd ein staff yn delio â chi mewn modd effeithiol a sensitif, yn eich trin ag urddas â pharch, ac rydym yn disgwyl i chi wneud yr un peth wrth ddelio â'n staff ni.

Proses Cwynion ar gyfer ein Cwsmeriaid

Ar adegau, mae pethau'n mynd o chwith. Er mwyn gwella ein gwasanaethau, byddai o gymorth i ni gael gwybod pryd y gallwn fod wedi darparu gwell gwasanaeth. Yn aml mae cwynion yn gallu cael eu datrys yn syth, ond os hoffech wneud cwyn mae modd lawrlwytho ffurflen o'r wefan, neu ffonio un o staff Cymorth Busnes drwy ein prif switsfwrdd 01443 232000.

Mae croeso i chi ohebu â ni trwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg, byddwn yn ateb unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig yn yr iaith y cafodd ei derbyn ynddi.

Byddwn yn archwilio cwyn am unrhyw un o'r rhesymau canlynol:-

- Mynegi anfodlonrwydd am safon y gwasanaeth.
- Camau gweithredu neu ddiffyg camau gweithredu gan y Gwasanaeth Tân sy'n effeithio ar unigolyn neu ar grŵp o bobl.
- Methu ag arsylwi proses briodol.
- Oedi annerbyniol wrth ddelio â mater.
- Triniaeth unigolyn gan aelod o'r Gwasanaeth.

Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwch yn derbyn llythyr cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith, yn nodi pwy sy'n gyfrifol am y gŵyn, eu bod yn archwilio i'r gŵyn ac y byddwch yn derbyn ateb o fewn 10 diwrnod gwaith.

Os na fyddwn yn gallu cadw at yr amserlen hon, byddwn yn eich hysbysu gan nodi pam.

Os ydych yn anhapus gyda'r ymateb, gallwch ysgrifennu at y Prif Swyddog Tân, Pencadlys Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru, Parc Busnes Forest View, Llantrisant, Pont-y-clun, CF72 8LX, a fydd yn trefnu adolygiad annibynnol o'r gŵyn gan Reolwr nad oes ganddo unrhyw beth i'w wneud â'r gŵyn.

Os byddwch yn dal i fod yn anhapus gyda'r ymateb, galwch gysylltu â'r Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus i wneud archwiliad annibynnol o'ch cwyn. Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar www.ombudsman-wales.org.uk neu cysylltwch â:-

Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Rhif ffôn: 01656 641150

Ffacs: 01656 641199

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Gweithdrefn Cwynion i Staff ei dilyn

Cwynion dros y Ffôn

- (i) Os bydd aelod o'r cyhoedd yn ffonio gan ofyn sut i wneud cwyn, dylid esbonio'r Weithdrefn Cwynion iddynt, gan ddarparu copi os bydd angen. Fel arfer, dylid gwneud cwyn yn ysgrifenedig. Os oes rhywun yn ffonio eisiau gwneud cwyn, dylid rhoi cyfeiriad Rhadbotst y Gwasanaeth iddynt:- Rhadbotst RSAU-CCXG XKAS, Pencadlys Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru, Parc Busnes Forest View, Llantrisant, Pont-y-clun, CF72 8LX. Dylid rhoi enw cyswllt a rhif ffôn i'r galwr a llenwi Ffurflen M5.
- (ii) Fodd bynnag os nad yw'r galwr am ysgrifennu at y sefydliad neu os nad yw am wneud unrhyw gyswllt pellach, dylid cwblhau Ffurflen M5A.
- (iii) Fel arfer, dylid cyfeirio pob cwyn at Cymorth Busnes. Fodd bynnag, ni fydd hyn yn bosib ar bob adeg (allan o oriau swyddfa, achwynydd yn gwrthod). Ar achlysuron o'r fath, dylai personél y Gwasanaeth dderbyn y gŵyn, gan roi esboniad y bydd y gŵyn yn cael sylw prydlon a theg, gan drefnu i ffonio yn ôl cyn gynted â phosib. Dylid cwblhau ffurflen M5, a'i anfon at y Rheolwr Cymorth Busnes.
- (iv) Dylid delio â chwynion yn brydlon, o ddifrif, yn gyfrinachol ac mewn modd cwrtais a sympathetig, gan adael i'r person gael dweud eu dweud heb gollu eich tymer, hyd yn oed os yw'r galwr/ ymwelydd yn grac.
- (v) Os bydd galwr yn un anodd ei drin, dylid trosglwyddo'r alwad i Bennaeth yr Adran. Os yw'r galwr yn troi'n ymosodol, esboniwch iddynt fel a ganlyn: - "Rwy'n teimlo fod eich agwedd yn ymosodol. Esboniwch y problem heb gollu eich tymer neu bydd rhaid i mi ddod â'r alwad hon i ben". Os bydd yr anhawster yn parhau, dywedwch "Yn anffodus, bydd rhaid i mi ddod â'r alwad hon i ben, ffoniwch yn ôl pan fyddwch yn gallu trafod y mater heb gollu eich tymer".

Cwynion Ysgrifenedig

(i) Dylid trin pob cwyn ysgrifenedig fel cwyn ffurfiol. Pan fydd cwynion ysgrifenedig yn cael eu derbyn: -

(a) Rheolwr Cymorth Busnes

Dylid anfon llythyr cydnabyddiaeth yn syth i'r gohebydd/achwynydd, yn rhoi enw a rhif ffôn person cyswllt. Dylid hysbysu'r adran berthnasol am fanylion y gŵyn. Dylai'r adran berthnasol ymateb i'r Rheolwr Cymorth Busnes gan roi cydnabyddiaeth ar unwaith eu bod wedi derbyn y gŵyn. Dylai pennaeth yr Adran sicrhau bod ymchwiliad yn cael ei gynnal a bod yr achwynydd yn derbyn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith i ddyddiad derbyn y llythyr cwyn. Bydd yr ohebiaeth wreiddiol yn cael ei hanfon i'r Adran berthnasol, a bydd Rheolwr Cymorth Busnes yn cadw copi.

(b) Yr Adran

Mae ffurflen gŵyn M5 ar gael ar y fewnwyd o dan Ffurflenni a Gweithdrefnau. Dylid anfon copi o'r ohebiaeth a chopi o'r ffurflen gŵyn M5 ar unwaith i'r Rheolwr Cymorth Busnes, a fydd yn anfon llythyr safonol yn cydnabod derbyn y gŵyn i'r unigolyn. Rhaid cynnal archwiliad ar unwaith i'r gŵyn gan yr adran sy'n gyfrifol am faes y gŵyn.

(ii) Dylid anfon copïau o'r camau gweithredu terfynol fydd yn cael eu cymryd i'r Rheolwr Cymorth Busnes, at ddibenion cofnodi, craffu ac archwiliad.

(iii) Os bydd oedi o ran datrys y gŵyn yn anochel, rhaid hysbysu'r achwynydd o fewn yr amser ymateb 10 dydd, yn nodi'r rhesymau pam ac yn rhoi amserlen newydd ar gyfer datrys y mater.

(iv) Os bydd cwyn yn cael ei derbyn yn Gymraeg, a bod angen ei chyfieithu, dylid cyfeirio'r galwr a/neu'r ohebiaeth at y Swyddog Iaith Gymraeg.

Monitro Cwynion

Bydd pob cwyn yn cael ei chofnodi mewn Cofrestr sy'n cael ei chynnal gan y Rheolwr Cymorth Busnes, a fydd yn adrodd i'r Awdurdod Tân yn flynyddol.

Adolygu Cwynion

Os bydd yr achwynydd yn anhapus gyda'r ymateb, gall ysgrifennu at y Prif Swyddog Tân, Pencadlys Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru, Parc Busnes Forest View, Llantrisant, Pont-y-clun, CF72 8LX, a fydd yn trefnu adolygiad annibynnol o'r gŵyn gan Reolwr nad oes ganddo unrhyw beth i'w wneud â'r gŵyn.

Os bydd yn dal i fod yn anhapus gyda'r ymateb, gall gysylltu â'r Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus i wneud archwiliad annibynnol o'ch cwyn. Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar www.ombudsman-wales.org.uk neu cysylltwch â:-

Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
Rhif ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Canmoliaeth a Sylwadau

Dylid anfon canmoliaeth neu sylwadau at y Rheolwr Cymorth Busnes. Bydd canmoliaeth gan ffynhonell allanol yn cael ei gyhoeddi mewn Hysbysiad Rheolaidd, a bydd yr Awdurdod Tân yn derbyn adroddiad blynyddol.