

ATODIAD 1

	ADRAN	GWASANAETH	CYFNOD	CATEGORI Y GWYN	NATUR Y GWYN / RHWYSTR	YMATEB I'R CWYNYDD	GWERSI A DDYSGWYD/ CAMAU GWELLA GWASANAETH	SYLWADAU Plis nodwch fod y Cwynion wedi eu nodi o dan "Gategori" nid o reidrwydd am fod eu natur i gyd yn hollol yr un fath
1	Tai & Eiddo	Tai	01/04/2023 – 31/03/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno am y drefn Grantiau Tai Gwag, teimlo fod methiannau yn y broses. Roedd wedi cwestiynu hyn efo'r Gwasanaeth a nhw awgrymodd iddo anfon cwyn i mewn i herio'r drefn.	Swyddog wedi ymchwilio a sylweddoli efallai fod camddealltwriaeth wedi bod. Wedi ymddiheuro am hynny i'r cwsmer ac wedi nodi ei fod wedi trefnu cyfarfod efo'r Tim i drafod sut gellir osgoi hyn ddigwydd eto. Wedi dymuno'n dda i'r cwsmer yn ei gartref newydd.	Y Swyddog ddaru ymchwilio yn trefnu i drafod sail y gwyn efo'r Tim a threfnu'r camau i'w cymryd i osgoi cwyn tebyg eto. Eu atgoffa o bwysigrwydd rheoli disgwyliadau'r cwsmer a chyfathrebu efo nhw yn rheolaidd fel bod angen. Sicrhau fod eglurhad clir yn cael ei roi i gwsmer ar sut mae'r drefn yn gweithio ar y dechrau.	1
2	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2023 – 31/03/2024	Diffyg Ymateb/gweithredu	Cwsmer yn aros ers dros 5 mis am daliad anfoneb gan y Gwasanaeth. Wedi cysylltu i holi sawl gwaith, a rhywun yn addo talu ond dal heb gael taliad hyd yma.	Rheolwr y Gwasanaeth wedi edrych i mewn i'r mater, ac wedi cysylltu efo'r cwsmer i ymddiheuro am yr oediad taliad wedi ei drefnu. Cwsmer yn fodlon efo'r datrysiad.	Y Gwasanaeth yn sylweddoli y pwysigrwydd o dalu anfonebau ar amser a chadw cyswllt cyson efo'r cwsmer os oes problem efo unrhyw daliad.	1
3	Tai ac Eiddo	Eiddo	01/04/23 – 31/03/24	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb amserol gan y Gwasanaeth. Wedi addo ymateb ar amser penodol iddi ond dal heb wneud.	Pennaeth y Gwasanaeth wedi ymateb i'r cwsmer ac wedi ymddiheuro am yr oediad mewn rhoi gwybodaeth iddi. Egluro nad oedd y wybodaeth roedd yn ei ddymuno i gyd ar gael yn anffodus.	Pennaeth am atgoffa'r Tim o bwysigrwydd ateb yn amserol ymddiheuro os oes oediad, ac egluro os nad oes modd ateb popeth mae'r cwsmer ei angen.	1
4	Cyllid	Incwm	01/04/2023 – 31/03/2024	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer wedi cysylltu i gwyno am ymddygiad aelod o staff ar y ffon. Teimlo ei bod yn anghwrtais, di-gywilydd, ac yn mynnu torri ar ei draws. Wnaeth hi ddim cynnig ymddiheuriad er ei bod yn	Rheolwr y Gwasanaeth wedi ffonio'r cwsmer i drafod, wedi ymddiheuro iddo, a'r mater wedi ei ddatrys dros y ffon. Cwsmer yn hapus efo'r ymateb yna.	Rheolwr am atgoffa'r Tim fod angen delio efo cwsmeriaid yn gwrtais, a bod angen gwrando a pheidio torri ar eu traws bob amser. Hefyd os oes problem, ymddiheuro lle'n briodol.	1

ATODIAD 1

					cyfaddef fod y Gwasanaeth wedi gwneud camgymeriad etc.			
5	Cyllid	Refeniw	01/04/2023 – 31/04/2024	Diffyg Ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno na chafodd ymateb i'w ohebiaeth gan y Gwasanaeth. Er iddo gysylltu efo nhw, mae'n honni na chafodd ei fil ei gywiro. Mae'n nodi fod hyn wedi digwydd llynedd hefyd.	Swyddog wedi cydnabod derbyn y gwyn efo'r cwsmer yn syth, wedi ymddiheuro am y ddiffyg ymateb amserol blaenorol, ac wedi nodi y byddai yn dod nol ato wedi iddo gael cyfle i ymchwilio. Swyddog wedi ymateb yn llawn i'r cwsmer yn dilyn ei ymchwiliad ac wedi cywiro'r bil.	Gofalu cadw cyswllt efo cwsmeriaid yn gyson. Os nad oes modd ymateb yn llawn yn syth, dylid o leiaf cydnabod negeseuon a rheoli disgwyliadau cwsmeriaid. Ar adegau ella bydd angen newid y neges cydnabod sydd yn dod o'r system, i roi gwybod i gwsmer pryd y gall ddisgwyl ymateb.	6
6	Cyllid	Refeniw	01/04/2023-31/03/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer wedi cwyno yn syth i'r Gwasanaeth am iddo dderbyn llythyr am beidio talu ganddynt, ond roedd yn nodi ei fod wedi anfon gwybodaeth yn amserol iddynt.	Rheolwr wedi ymateb i'r cwsmer, wedi ymddiheuro am y sefyllfa, ac yn nodi ei fod yn copio Cwynion i'r neges er mwyn i'r mater cael ei gofnodi yn ffurfiol fel camgymeriad.		2
7	Cyllid	Uned Cyflogau	01/04/2023 – 31/03/2024	Materion laith a Chydraddoldeb	Cwsmer wedi ffonio i gwyno am iddo dderbyn ffurflen uniaith Saesneg i'w wraig pan oedd yn sâl o'i gwaith mewn Ysgol. Credu y dylent fod wedi cael cynnig un ddwyieithog o leiaf os nad oedd dewis un Gymraeg yn unig.	Y Gwasanaeth wedi trafod y mater yn barod yn eu cyfarfod Monitro Perfformiad gan fod yr Aelod Lleol wedi cysylltu hefyd ar ran y cwsmer. Pennaeth y Gwasanaeth wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y camgymeriad ac wedi ei sicrhau fod copiau dwyieithog ar gael gan y Gwasanaeth.	Angen sicrhau fod copiau dwyieithog o ddogfennau wastad ar gael yn y Gwasanaeth.	1
8	Cyllid	Taliadau	01/04/2023-31/03/24	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer wedi cwyno iddi dderbyn gohebiaeth efo manylion anghywir arnynt gan y Gwasanaeth er ei bod wedi rhoi'r manylion cywir i'r Cyngor i'w diweddarau.	Rheolwr y Gwasanaeth wedi ymchwilio ac ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y sefyllfa a chadarnhau fod y manylion cywir ar eu system ar ei chyfer rŵan.	Rheolwr i drafod y gwyn efo'r Tim a'u hatgoffa o'r pwysigrwydd o ddiweddarau data yn y system, pan mae gwybodaeth yn cael ei ddarparu iddynt unai gan gwsmer neu gan Wasanaeth arall.	1
	Amgylchedd	Cynllunio	01/04/2023 – 31/03/2024	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn anhapus efo'r safon Gwasanaeth mae o wedi ei dderbyn. Diffyg ymateb amserol i'w ohebiaeth atynt.	Pennaeth Cynorthwyol wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y sefyllfa o ddiffyg ymateb amserol ac wedi egluro y rhesymeg am y diffyg hwnnw.	Angen ceisio sicrhau cydnabod gohebiaeth o leiaf os nad oes modd ymateb yn syth. Atgoffa'r staff pam mor bwysig ydi cadw cyswllt efo'r cwsmeriaid.	14
	Amgylchedd	Trafnidiaeth	01/04/2023 – 31/03/2024	Materion laith a Chydraddoldeb	Cwsmer yn cwyno fod enwau strydoedd wedi eu rhoi mewn Saesneg ar orchmynion cau strydoedd. Nodi fod hyn yn groes i bolisi y Cyngor ar ddefnyddio enwau Cymraeg ar y strydoedd.	Rheolwr wedi ymateb i'r cwsmer, gan ymddiheuro a dangos empathi am y sefyllfa. Wedi egluro pam fod y manylion fel arfer yn cael eu nodi yn ddwyieithog. Ar yr un pryd wedi nodi eu bod yn agored i unrhyw newidiadau petai'n wir fuddiol i drigolion y Sir, felly y byddent fel	Y dilyn y gwyn, Rheolwr y Gwasanaeth yn cysylltu efo'r Gwasanaeth Cyfreithiol i drafod y mater i weld eu ymateb. Bod yn agored i feddylfryd trigolion lle'n briodol.	1

ATODIAD 1

						Gwasanaeth yn pasio'r sylwadau at Cyfreithiol i gael eu barn i weld ellir newid pethau i nodi pethau yn y Gymraeg o hyn allan.		
Amgylchedd	Trafnidiaeth	01/04/2023-31/03/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno fod gwaith wedi dechrau ar lwybr troed ger ei gartref heb iddo ef ac eraill gael rhybudd. Cyfeirio at ohebiaeth a sgwrs gafwyd yn ôl efo swyddog yn flaenorol am y mater.	Swyddog wedi ymateb ac wedi ymddiheuro am y diffyg cyfathrebu blaenorol. Egluro safiad a phenderfyniad y Gwasanaeth i'r cwsmer, gan obeithio fod hynny yn lleddfu ei bryderon. Cwsmer yn fodlon.	Atgoffa'r staff fod cadw cyswllt efo'r cwsmer yn holl bwysig i leddfu eu pryderon, os nad oes modd ymateb yn llawn yn syth iddynt.	1	
Amgylchedd	Trafnidiaeth	01/04/2023-31/03/2024	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb gan y Gwasanaeth i'w gohebiaeth atynt parthed llinellau melyn ar stad yn ei ardal.	Swyddog wedi ymateb ac wedi egluro safiad y Gwasanaeth i'r cwsmer gan obeithio fod hynny yn lleddfu ei phryderon. Cwsmer yn ddiolchgar o'r ymateb ganddo.	Ceisio sicrhau fod cyswllt yn cael ei gadw efo cwsmeriaid, eu diweddarau ar sefyllfaoedd fel bo angen.	1	
Amgylchedd	Rheolaeth Adeiladu	01/04/2023 – 31/03/2024	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb amserol i'w lythyr.	Rheolwr wedi ymateb i'r cwsmer yn egluro'r sefyllfa a'r wedi ymddiheuro am yr oedi. Cwsmer wedi dod nol efo ambell bwynt ac yn gofyn am sgwrs neu gyfarfod efo'r Gwasanaeth. Rheolwr wedi cael sgysiau efo'r cwsmer ac wedi trafod ei bryderon. Y cwsmer wedi cyfleu ei fod yn fodlon efo pethau rwan a hefyd roedd yn dymuno ymddiheuro am orfod cwyno ond roedd dan bwysau ar y pryd yn anffodus.	Ceisio sicrhau fod cyswllt yn cael ei gadw efo cwsmeriaid, eu diweddarau ar sefyllfaoedd fel bo angen i leddfu unrhyw bryder sydd ganddynt am y sefyllfa.	2	
Amgylchedd	Llwybrau/Hawl Tramwy	01/04/23 – 31/03/24	Diffyg Ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am nad oedd y Gwasanaeth yn ymateb ac yn darparu y wybodaeth roedd ei angen yn amserol iddi.	Swyddog wedi ymateb, ond cwsmer wedi dod nol yn anfodlon efo'r ymateb yna felly y mater wedi ei basio i sylw'r Pennaeth Cynorthwyol am ymateb pellach.	Y Swyddogion yn cael eu atgoffa i wneud pob ymdrech i ymateb yn amserol lle'n bosib, ac i egluro wrth gwsmer os nad oes gwybodaeth maent ar ei ôl ar gael. Cadw cyswllt efo'r cwsmer yn holl bwysig os oes unrhyw oedi yn bodoli efo medru ymateb.	1	
Amgylchedd	Parcio a Gwaith Stryd	01/04/2023 – 31/03/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno fod toriad Diogelu Data gan y Gwasanaeth gan iddynt ddatgelu pethau i gwsmer heb ei ganiatâd.	Rheolwr yn dilyn trafodaeth efo'r Swyddog Diogelu Data wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y sefyllfa oedd wedi codi.	Atgoffa staff o'r rheolau diogelu data. Sicrhau fod pob swyddog yn cofio cadw data yn ddiogel ar bob achlysur. A dim ond defnyddio'r data i'r pwrpas mae'n cael ei gadw.	1	
Amgylchedd	Gwastraff	01/04/2023 – 31/03/2024	Diffyg Ymateb/Gweithredu	Cwsmer yn nodi ei fod wedi cwyno nifer o weithiau ers mis Ionawr 2023 am fethiannau casglu cyson. Yr ateb mae o wedi bod yn ei gael bob tro ydi mae aelod o staff i ffwrdd yn	Rheolwr wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y methiannau, egluro y rheswm am y methiannau a nodi byddai'r Arweinyddion Tim yn monitro y sefyllfa o hyn allan	Trefnu i'r Arweinyddion Tim fonitro'r sefyllfa am gyfnod gyda'r gobaith fod y broblem wedi ei datrys ac na fydd achos i gwyn pellach gan y cwsmer am y mater.	7	

ATODIAD 1

					sâl! Nid yw'n hapus efo'r sefyllfa wrth reswm. Hefyd wedi methu gallu talu ar lein am gytundeb.	am gyfnod. Hefyd wedi egluro y rhesymeg pam ei fod yn methu talu am y cytundeb (ar lein).		
Amgylchedd	Gwastraff	01/04/2023-31/03/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno am fethiannau casglu cyson a hefyd cwyno am yr ymateb gafodd yn nodi fod streic, yn dilyn adrodd ar fethiant ar lein. Amlygu nad hwn oedd yr unig fethiant roedd yn cyfeirio ato.	Rheolwr wedi ymateb i'r cwsmer ac wedi ymddiheuro am yr oedi mewn ymateb yn flaenorol. Hefyd wedi egluro sut mae'r Gwasanaeth wedi bod yn cael ei ad-drefnu etc. Wedi ymddiheuro am y problemau mae'r cwsmer wedi eu cael ac yn nodi y disgwyl y bydd y Gwasanaeth yn altro rŵan.	Ceisio cael trefn well ar ymateb i gwsmeriaid pan maent yn cysylltu. Ail strwythuro wedi cymryd lle a hyn i'w weld wedi gwella'r sefyllfa. Atgoffa'r staff o'r pwysigrwydd o ymateb i gwsmeriaid ar bob achlysur pan maent yn gohebu ar Gwasanaeth. Bod yn onest a rhoi eglurhad pam fod methiannau wedi digwydd, fel arfer mae cwsmer yn derbyn sefyllfa os oes eglurhad ar gael.	25	
Amgylchedd	Gwastraff	01/04/2023 – 31/03/2024	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer yn cwyno am ymddygiad swyddog casglu gwastraff ddaeth i'w chartref. Nodi ei fod wedi ei ypsetio yn ofnadwy ayyb	Rheolwr wedi ymddiheuro i'r cwsmer am yr oedi mewn ymateb a hefyd am unrhyw bryder ddaru'r godi oherwydd ymddygiad y swyddog. Egluro fod y Gwasanaeth yn cymryd cwynion o'r fath o ddifri ac y byddent yn dilyn y drefn efo'r achos. Nododd na fyddai wrth reswm yn gallu rhannu gwybodaeth bellach am yr achos gan fod materion staffio yn gyfrinachol.	Rheolwr i atgoffa'r staff i fod yn gwrtais efo cwsmeriaid ar bob achlysur.	1	
Addysg	Addysg Arbennig	01/04/2023-31/03/2024	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn teimlo fod ei mhab yn cael cam, gan nad ydi'n teimlo fod y Gwasanaeth Addysg Arbennig yn ei gefnogi gymaint ac y gallent. Teimlo nad oes neb yn cymryd y sefyllfa o ddifri, pan yn gwneud asesiadau ayyb. Yr ysgol yn anfon pethau ond neb yn dod i weld ei mab.	Swyddog wedi cysylltu efo'r cwsmer yn syth i roi diweddariad iddi am y sefyllfa. Cwsmer wedi dod nol yn ddiolchgar am y cyswllt ac yn egluro ei bod wedi clywed ychydig am y mater yn dilyn sgwrs efo rhywun o'r Ysgol. Roedd yn diolch i'r Swyddog am edrych i mewn i'r mater ar ei rhan. Swyddog wedyn wedi ymateb yn llawn i'r cwsmer yn egluro y rhesymeg am yr oediad a chadarnhau fod y Panel wedi cytuno i gynyddu'r oriau cefnogi.	Atgoffa'r staff o'r pwysigrwydd o gadw cyswllt efo'r cwsmer i leddfu eu pryderon, os nad oes modd ymateb yn llawn yn syth iddynt.	6	
Addysg	Trafnidiaeth Ysgolion	01/04/2023 – 31/03/24	Materion laith a Chydraddoldeb	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg cefnogaeth i'w fab mewn Ysgol pan aeth yn sâl efo Covid etc. Y gwyn wedi ei hanfon i'r Ysgol ac at y Pennaeth Gwasanaeth. Cwsmer yn teimlo fod y Gwasanaeth ar Ysgol yn torri	SGG wedi egluro wrth y Gwasanaeth fod materion Cydraddoldeb angen eu pasio i sylw y Swyddog Cydraddoldeb hefyd a'i bod ar gael i gynorthwyo lle bo angen. Swyddog wedi cysylltu efo'r	Nodi pwysigrwydd cadw cyswllt efo'r cwsmer i leddfu eu pryderon, os nad oes modd ymateb yn llawn yn syth iddynt. A rhoi gwybod i'r Swyddog Cydraddoldeb am faterion Cydraddoldeb sy'n bodoli.	2	

ATODIAD 1

					amodau Cydraddoldeb drwy beidio cynnig cymorth i'w fab.	cwsmer ac wedi trefnu cyfarfod ar amser cyfleus efo fo i drafod y mater efo swyddogion perthnasol.		
	Priffyrdd, Peirianeg ac Ymgynghoriaeth	Priffyrdd	01/04/2023 – 31/03/2024	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer wedi adrodd ar ddiffyg ar y ffordd, ni chafodd ateb am dros wythnos neu fwy. Nid oedd yn hapus efo'r ymateb ond pan holodd fwy cafodd yr un ateb yn ôl. Roedd yn teimlo'n "fobbed off" gan y Gwasanaeth ac yn anfodlon iawn nad oedd neb i weld yn cymryd ei adroddiad ar y mater o ddifri. Roedd rwan eisiau copiau o'r adroddiadau am 2021 a 2023 i weld beth oedd y gwahaniaeth gan yr Arolygwr ynddynt am gyflwr y ffordd.	Rheolwr Ardal wedi ymateb i'r cwsmer gan egluro'r sefyllfa ac egluro pa waith oedd yn gorfod cael ei flaenoriaethu ayyb. Wedi anfon y dogfennau perthnasol y gallai iddo yn unol a'i gais. Hefyd wedi cadarnhau y bydd monitro rheolaidd yn dal i gymryd lle a bydd gwaith trwsio ayyb yn cael ei wneud fel bo angen.	Ceisio sicrhau fod swyddogion yn ymateb yn amserol i'r cwsmeriaid ac yn cadw cyswllt efo nhw i'w diweddarau ar sefyllfaoedd fel bo angen.	3
	Economi a Chymuned	Morwrol	01/04/2023 – 31/03/2024	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer yn cwyno am ymddygiad swyddog tuag ato. Teimlo ei fod yn amharchus, wedi disgwyl ymddiheuriad ganddo ond heb gael un felly eisiau rhoi cwyn ffurfiol i mewn am y mater.	Rheolwr wedi ymateb i'r cwsmer, wedi ymddiheuro am unrhyw bryder achoswyd ac wedi egluro unrhyw fater oedd yn aneglur yn flaenorol iddo.	Atgoffa staff i fod yn gwrtais efo'r cwsmeriaid ar bob achlysur. Nodi os oes problem gan fod cwsmer yn heriol ayyb fod trefniadau mewn lle ar gyfer hynny.	1
	Economi a Chymuned	Cyffredinol	01/04/2023 – 31/03/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Gwasanaeth	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg cyfathrebu clir ac amserol gan y Gwasanaeth ynglŷn â Chynllun Uwchraddio Maes Parcio.	Pennaeth Cynorthwyol wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y ddiffyg gwybodaeth ymlaen llaw am y cyfarfod gynhaliwyd. Nodi fod y Gwasanaeth wedi dysgu gwersi o hyn ac y bydd mwy o hysbysebu cyfarfodydd o'r fath o hyn allan.	Gwella trefniadau ymgysylltu efo'r cyhoedd. Nodi yr angen i ymgysylltu'n well o hyn allan. Os yn cynnal cyfarfodydd angen rhoi gwybod i gwsmeriaid mewn da bryd iddynt gael mynychu os ydynt yn dymuno.	4
	Cefnogaeth Gorfforaethol	Cofrestru	01/04/2023 – 31/03/2024	Anhapus gyda phenderfyniad	Cwsmer wedi cwyno na chawsant briodi yn Siambr fel trefnwyd gan fod cyfarfod brys wedi cael ei drefnu yno. Cwsmer yn anfodlon iawn efo hyn a theimlo fod y diwrnod wedi cael ei ddifetha. Roedd wedi gobeithio cael tynnu lluniau swyddogol yn Siambr i ddathlu Bod yn Dinesydd Prydeinig yn dilyn y briodas.	Swyddog wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y sefyllfa ac yn egluro beth oedd wedi digwydd. Wedi cynnig iddynt ddod i mewn ar amser cyfleus, fydd wedi ei drefnu ymlaen llaw i dynnu lluniau yn y Siambr os ydynt yn dymuno.	Y Gwasanaeth wedi gwneud pob ymdrech i gynnig datrysiad i'r cwsmer yn barod.	1
	Cyfreithiol	Cyfreithiol	01/04/2023 - 31/03/2024	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer wedi cwyno am ddiffyg ymateb amserol gan y Gwasanaeth.	Pennaeth wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am yr oedi mewn ymateb iddo.	Ceisio sicrhau fod ymatebion yn amserol bob amser. Os nad ydi swyddog yn meddwl y gall ymateb o fewn yr amserlen benodol, yna dylid cydnabod yr ohebiaeth a chynnig dyddiad ymateb pendant i'r cwsmer.	3

ATODIAD 1

	Gwasanaethau Cymdeithasol	Plant	01/04/2023 – 31/03/2024	Anhapus gyda phenderfyniad	Cwsmer yn cwyno am nad oedd yn hapus efo sefyllfa yn y feithrinfa sydd yn rhan or ysgol, roedd yn ei defnyddio. Roedd y newidiadau yn mynd i effeithio arni hi a rhieni eraill ayyb.	Swyddog o'r Gwasanaeth wedi ffonio'r cwsmer i drafod ei phryder/cwyn. Wedi trefnu cyfarfod efo hi i drafod ei phryderon. Yn dilyn y sgwrs roedd y cwsmer yn fodlon	Ceisio sicrhau fod cwsmeriaid yn ymwybodol o beth sydd yn digwydd os oes newidiadau o hyn allan, gan y gallent effeithio arnynt.	1
--	---------------------------	-------	-------------------------	----------------------------	--	--	--	---