

# Strategaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu

## Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy



Ebrill 2018

<b>1</b>	<b>Crynodeb o'r Strategaeth</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Cyflwyniad</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Nodau ac Amcanion y Strategaeth</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Cyd-destun</b>	<b>9</b>
4.1	Y Cynllun Corfforaethol a'r amcanion newid ymddygiad	9
4.2	O Gwsmer i Ddinesydd	10
<b>5</b>	<b>Egwyddorion Cyfathrebu ac Ymgysylltu</b>	<b>11</b>
5.1	Dull <b>Cyson</b>	11
5.2	Dull wedi'i <b>Gynllunio</b>	12
5.3	Dull <b>Rhagweithiol</b>	13
5.4	Dull <b>Dilys</b>	14
5.5	Dull sy'n <b>Hygyrch i Bawb</b>	14
<b>6</b>	<b>Sianeli Ymgysylltu a Chyfathrebu</b>	<b>16</b>
6.1	Wyneb yn Wyneb	16
6.2	Dros y Ffôn	17
6.3	Cyfryngau Cymdeithasol	17
6.4	Y Wefan a'r Ap	18
6.5	Y Wasg/Cysylltiadau Cyhoeddus	18
6.6	Cyfathrebu Mewnol	19
<b>7</b>	<b>Adnoddau ar gyfer Cyflenwi</b>	<b>20</b>
7.1	Pobl	20
7.2	Dulliau Cyfathrebu	20
7.3	Gwerthuso	21
<b>8</b>	<b>Casgliad</b>	<b>22</b>
<b>9</b>	<b>ATODIAD 1</b>	<b>23</b>

# 1 Crynodeb o'r Strategaeth

Yng nghyd-destun yr hinsawdd ariannol heriol a'r heriau demograffig cynyddol sy'n ein hwynebu, mae'n rhaid i Awdurdodau Lleol ailystyried y ffordd maent yn cyflenwi gwasanaethau i breswylwyr. Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy yn alluogwr yn ogystal â bod yn ddarparwr gwasanaethau. Am y rheswm hwn, ein his-bennawd mewnol ac allanol yw 'yr amgylchedd cywir'. Y Cyngor sy'n creu'r amgylchedd i bethau da ddigwydd. Bydd eraill yn rhannu'r cyfrifoldeb o gyflenwi'r pethau da hynny.

Er mwyn gwneud y newid hwn, mae angen i ni ail-bennu disgwyliadau cymunedau. Mae angen i ni alluogi preswylwyr i ddeall y darlun mawr o'r cyfeiriad yr ydym yn ei ddilyn, ac i ddeall eu rôl hwy o ran sut y gallwn gyrraedd yno. O ganlyniad, ni fu cyfnod pwysicach i ni fabwysiadu dull strategol i reoli ein dulliau ymgysylltu a chyfathrebu.

Mae'r dull strategol hwn yn galw am newid i'r dull o ystyried preswylwyr fel 'cwsmeriaid', sydd â pherthynas drafodaethol â ni ac sy'n disgwyl i wasanaethau gael eu cyflenwi i safon arbennig. Yn hytrach, mae angen i ni ymgysylltu â phreswylwyr fel 'dinasyddion' gydag ymdeimlad o berchnogaeth am wasanaethau, a'u bod yn cymryd cyfrifoldeb am y ffordd maent yn cael eu cyflenwi.

Wrth weithredu'r newid hwn bydd angen ymgysylltiad manwl gyda phreswylwyr, yn ogystal â dulliau cyfathrebu syml. Mae'n bwysig ein bod yn deall y bydd preswylwyr yn awyddus i ymgysylltu â ni ar eu telerau eu hunain yn eu ffordd eu hunain. Bydd rhai eisiau chwilio am wybodaeth, bydd eraill yn awyddus i gael ymgysylltiad llawn. Felly, mae angen gweithgareddau ymgysylltu a chyfathrebu sy'n gallu cyflenwi ar draws y sbectrwm cyfan hwn.

Bydd y gweithgareddau hyn yn cael eu cyflenwi yn ôl pum egwyddor allweddol. Mae angen i'n dull fod yn: **cyson, wedi'i gynllunio, rhagweithiol, dilys** ac yn **hygyrch i bawb**.

Y camau gweithredu ar gyfer mabwysiadu dull ymgysylltu a chyfathrebu mwy **cyson** yw:

- Creu fframwaith cyfathrebu sy'n nodi'r tair neges strategol yr ydym eisiau iddynt ein diffinio, ac sy'n cyflenwi yn erbyn ein gweledigaeth o fod yn 'sir flaengar sy'n creu cyfleoedd'
- Sicrhau, pan fydd hynny'n bosibl, bod cynlluniau cyfathrebu prosiectau a gwasanaethau penodol yn cyfeirio'n ôl at y negeseuon strategol hyn
- Sicrhau bod pob Swyddog ac Aelod yn gyfarwydd â'r negeseuon hyn a bod pob 'llefarydd' o fewn y Sir yn hyderus i ddefnyddio'r negeseuon hyn pan fyddant yn siarad yn gyhoeddus neu'n rhoi cyfweiliadau
- Cyflwyno canllawiau ysgrifennu ac arddull i bob aelod o staff, ynghyd â chyfres o dempledi wedi'u brandio ac yn y blaen, ar gyfer creu dogfennau a deunyddiau hyrwyddo ar gyfer y cyhoedd
- Sicrhau bod yr holl ddeunyddiau cyhoeddusrwydd drwy'r Cyngor yn cydymffurfio â'r canllawiau ar frandiau a'u bod yn cyflenwi yn erbyn yr is-bennawd o greu 'yr amgylchedd iawn'.

Y camau gweithredu ar gyfer mabwysiadu dull ymgysylltu a chyfathrebu **wedi'i gynllunio** mwy yw:

- Cael cynllun cyfathrebu ar waith ar gyfer pob prosiect arwyddocaol, newid gwasanaeth a menter newydd sy'n canolbwyntio ar y negeseuon allweddol sy'n berthnasol i breswylwyr, a bod y cynllun yn cael ei adolygu'n rheolaidd
- Cael blaenraglen waith ymgysylltu i reoli'r ffordd yr ydym yn cynnwys dinasyddion o'r cychwyn cyntaf
- Nodi'r penderfyniadau allweddol sy'n cael eu gwneud mewn cyfarfodydd democrataidd pwysig a sicrhau bod y negeseuon i'w cyfathrebu yn barod cyn gynted ag y gwneir y penderfyniad
- Mabwysiadu'r un cywirdeb ynglŷn â'r cylch cynllunio cyfathrebu â'n cywirdeb ar gyfer y cylch cynllunio'r gyllideb.

Y camau gweithredu ar gyfer mabwysiadu dull ymgysylltu a chyfathrebu mwy **rhagweithiol** yw:

- Ymgynghori ac ymgysylltu â phreswylwyr cyn gwneud newidiadau i wasanaethau er mwyn iddynt ddeall blaenoriaethau, er mwyn i ni ddatblygu opsiynau gyda'n gilydd
- Cyfathrebu am fater ar ddechrau'r broses ddemocrataidd ffurfiol, yn hytrach nac aros am y penderfyniad terfynol
- Paratoi datganiadau i'r wasg cyn cyflwyno materion pwysig mewn cyfarfodydd, er enghraifft y Cabinet, y Cyngor, Pwyllgor Cynllunio ac yn y blaen, er mwyn sicrhau eu bod wedi'u cyfieithu a'u bod yn barod i'w cyhoeddi cyn gynted ag y gwneir y penderfyniad
- Sefydlu a meithrin perthnasau gyda chysylltiadau a dylanwadwyr allweddol yn y cyfryngau er mwyn i ni allu gweithio'n rhagweithiol gyda hwy ar storïau pwysig.

Bydd ein dull o ymgysylltu â chyfathrebu **dilys** yn cael ei gynnal gyda gonestrwydd ac integreidd a bydd yn herio anghywirdeb pan fydd angen.

Ymhlith y camau gweithredu allweddol mae:

- Darparu hyfforddiant a mentora ar y cyfryngau i bob uwch aelod o staff ac Aelod â chyfrifoldebau arbennig (er enghraifft yr Arweinydd, Aelodau'r Cabinet a Chadeiryddion)
- Nodi grŵp bychan o unigolion a fydd y bobl 'i fynd atynt' ar gyfer cyfweiliadau ac yn y blaen
- Argaeledd llefarydd cynllunio fel rhan o'r broses o gyfathrebu storïau pwysig
- Defnyddio mwy o fideos wedi'u harwain gan bobl i rannu gwybodaeth
- Defnyddio Briff Tîm i sicrhau bod pob aelod o staff yn ymwybodol o brosiectau a mentrau pwysig a newidiadau gwasanaethau er mwyn iddynt allu bod yn llysgenhadon ar ran y Cyngor yn eu cymunedau eu hunain.

Y camau gweithredu allweddol ar gyfer mabwysiadu dull ymgysylltu a chyfathrebu sy'n **hygyrch i bawb** yw:

- Adolygu ein trefniadau presennol o ran hygyrchedd
- Datblygu datganiad ar hygyrchedd
- Codi ymwybyddiaeth o anghenion pobl â nam ar eu synhwyrâu
- Adolygu'r wybodaeth sydd gennym mewn fformat hygyrch a'n darpariaeth cyfieithu o fewn ein cyfyngiadau cyllidebol.

Wrth gyflenwi'r camau gweithredu ar gyfer pob un o'r pum egwyddor uchod bydd angen i ni fabwysiadu dull newydd ar gyfer y ffordd yr ydym yn defnyddio ein prif gyfryngau ymgysylltu a chyfathrebu.

## Wyneb yn Wyneb

Mae agor Coed Pella yn rhoi cyfle i ni ailgynllunio ein cyswllt wyneb yn wyneb â phreswylwyr. Wrth wneud hyn byddwn yn mabwysiadu dull newydd sy'n ymestyn ymhell y tu hwnt i'r adeilad newydd ym Mae Colwyn. Byddwn yn datblygu ein llyfrgelloedd er mwyn iddynt ddod yn brif bwynt cyswllt gyda'r Cyngor i breswylwyr mewn cymunedau ar draws y Sir. Bydd yn ddull prif ganolfan a lloerennau, gyda'r staff mewn llyfrgelloedd trefol a chymunedol yn meddu ar yr un galluoedd a'r un mynediad at wybodaeth â'r rhai yng Nghoed Pella.

Bydd gan staff mewn lleoliadau eraill megis Mochdre a Bodlondeb fynediad hefyd at y gronfa ddata wybodaeth er mwyn iddynt allu delio ag ymholiadau gan breswylwyr ar y pwynt cyswllt cyntaf.



## Dros y Ffôn

Mae angen dull symlach, mwy hygyrch i'n system ffôn, sy'n grwpio meysydd gwasanaeth tebyg mewn canolfannau galwadau penodedig, gan ddysgu o'n profiad blaenorol mewn gwasanaethau sy'n cynnwys yr Amgylchedd, Ffyrdd a Chyfleusterau. Drwy fabwysiadu'r dull hwn, gallwn leihau a chyfuno'r nifer o rifau ffôn yr ydym yn eu hysbysebu. Bydd yn llawer mwy eglur i'r preswlydd pa rif y dylent ei ffonio ar gyfer ymholiadau penodol a bydd llai o risg o gael eu trosglwyddo o un person i'r llall o fewn y system ffôn.

## Cyfryngau Cymdeithasol

Mae angen i'n prif ffocws ar gyfer y cyfryngau cymdeithasol newid o nifer i ansawdd. Yn y blynyddoedd diwethaf rydym wedi datblygu mwy na 40 o safleoedd Facebook yn ogystal â nifer fawr o gyfrifon Twitter ac yn y blaen. Y broblem yw nad ydym yn cyflenwi cynnwys o safon ar y safleoedd hyn ac, ar y cyfan, mae gennym lefelau ymgysylltu isel. Er mwyn gwneud defnydd mwy effeithiol o'r cyfryngau cymdeithasol fel dull ymgysylltu a chyfathrebu, mae angen i ni gael llai o safleoedd sy'n cael eu diweddarau'n rheolaidd gyda'n cynnwys ymgysylltu ein hunain.

Mae angen i ni sicrhau bod gennym berchnogaeth lwyr dros ein hallbwn ar y cyfryngau cymdeithasol er mwyn i'r wybodaeth rydym yn ei chyfathrebu fod yn gyfredol, ystyrlon ac yn gyson ar draws y gwasanaethau. Mae angen i ni sicrhau hefyd bod yr holl gynnwys ar y cyfryngau cymdeithasol yn cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg.

## Y Wefan a'r Ap

Bydd pwysigrwydd y wefan gorfforaethol ac Ap Conwy fel dull cyfathrebu yn cynyddu yn y blynyddoedd nesaf. O ystyried ein rôl ddeuol fel galluogwyr a darparwyr gwasanaethau, bydd angen i ni ganolbwyntio ein hymdrechion cyfathrebu fwyfwy ar ein gweithgareddau ymgysylltu manwl, gan gyfeirio preswylwyr at sianeli digidol ar gyfer rhannu gwybodaeth yn syml. Dyma fydd rôl y wefan a'r ap. Bydd lleoedd yng Nghonwy hefyd y gall pobl droi atynt pan fydd ganddynt gwestiynau am wasanaethau.

## Y Wasg/Cysylltiadau Cyhoeddus

Y cyfryngau yw un o'r dulliau cyfathrebu mwyaf gweladwy a chlywadwy sydd ar gael i ni ond sydd hefyd yn un o'r prif rai y gallwn ei reoli leiaf. Mae angen i ni gyfathrebu'n effeithiol drwy'r cyfryngau ac annog ymgysylltiad â'r cyhoedd drwy hyrwyddo gwaith y Cyngor mewn iaith glir, amserol a hawdd ei deall. I wneud hyn, mae angen i ni ddatblygu perthnasau cadarn rhwng y cyfryngau a chysylltiadau allweddol yn y Cyngor y tu hwnt i'r Tîm Cyfathrebu. Bydd angen i ni hefyd wella'r ffordd yr ydym yn cynllunio'r hyn rydym yn ei gyfathrebu er mwyn i ni allu rhannu storïau yn gynharach a hybu ein negeseuon ein hunain yn hyderus.

## Cyfathrebu Mewnol

Gyda'r holl ffocws ar sianeli cyfathrebu gwahanol, ni ddylem anghofio'r ffaith mai un o'r sianeli mwyaf effeithiol sydd gennym ar gyfer ymgysylltu â phreswylwyr a rhannu gwybodaeth yw ein staff ein hunain. Mae gennym 5,500 o bobl sy'n ymfalchïo yn y ffaith eu bod yn gweithio i Gonwy, ac a all helpu eu ffrindiau a'u cymdogion i ddeall beth rydym yn ei wneud, os byddwn yn eu briffio yn effeithiol.



Mae'n bwysig bod uwch arweinwyr y sefydliad yn parhau i fod yn weladwy i'r tîm ehangach er mwyn iddynt allu rhannu gwybodaeth ac ymateb i gwestiynau. Byddai hefyd yn ddefnyddiol i uwch aelodau o staff rannu'r wybodaeth ddiweddaraf am faterion pwysig ar fideos sydd ar gael i'r staff drwy'r fewnwyd.

Diben yr holl faterion uchod yw gallu cyflawni nod y Strategaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu hon i **feithrin ymddiriedaeth a dealltwriaeth ymhlith preswylwyr Conwy wrth i ni symud o fod yn ddarparwyr i fod yn alluogwyr gwasanaethau**. Mae'r adrannau isod yn archwilio sut y byddwn yn gwneud hyn mewn mwy o fanylder, ac mae hefyd yn amlinellu'r adnoddau sydd eu hangen ar gyfer cyflenwi. Os bydd yn llwyddiannus, bydd yn sicrhau bod preswylwyr yn ein cefnogi ni ac yn gweithio gyda ni wrth i ni ddechrau creu modelau cyflenwi gwasanaethau'r dyfodol.

## 2 Cyflwyniad

Mae Awdurdodau Lleol yn wynebu cyfnod o newid digyffelyb. Mae tirlun cyllido newydd yn golygu bod yn rhaid i Gyngorau ail-feddwl pa wasanaethau maent yn eu cyflenwi a sut maent yn eu cyflenwi. Yn wir, mae'r cwestiwn yn cael ei holi, ai rôl y Cyngor ydyw i gyflenwi o gwbl? Wrth i ni edrych deg mlynedd i'r dyfodol yng Nghonwy, rydym yn cydnabod y bydd y Cyngor yn dod yn alluogwr rhai gwasanaethau, yn hytrach na darparwr yr holl wasanaethau. Rydym eisiau gwneud yn siŵr bod gan breswylwyr fynediad at y gwasanaethau sydd eu hangen arnynt, ond rydym hefyd yn cydnabod mai nad ni, o bosibl, yw'r rhai mwyaf abl neu briodol i'w cyflenwi. Mae hyn yn golygu y bydd preswylwyr yn cymryd mwy a mwy o gyfrifoldeb am eu llesiant eu hunain ac yn cyfrannu'n gadarnhaol i'w cymunedau. Rydym yn cydnabod hyn yn ein Cynllun Corfforaethol lle'r ydym yn rhestru nifer o feysydd yr ydym yn ceisio ysgogi newid ymddygiad ymhlith y preswylwyr.

Mae graddfa helaeth y newid hwn i'r dulliau cyflenwi gwasanaeth yn galw am ail-bennu disgwyliadau ymysg cymunedau. Os na fyddwn yn rhannu'r her gyda'r preswylwyr a gweithio gyda hwy i greu modelau cyflenwi gwasanaeth ar gyfer y dyfodol, bydd y berthynas rhwng y Cyngor a'i breswylwyr yn dirywio. Yn syml, byddant yn gweld mwy a mwy o wasanaethau'n cael eu torri, heb unrhyw ostyngiad yn eu Treth Gyngor a byddant yn teimlo hyd yn oed yn fwy chwerw a llafar am yr hyn y maent hwy'n ei ystyried yn fethiannau'r Cyngor.

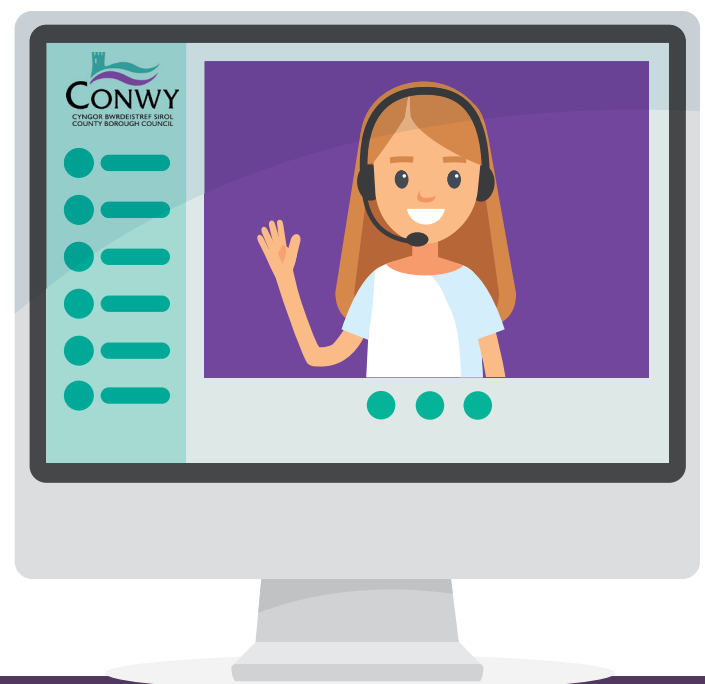
Mae llawer yn y fantol i Gonwy yn y cyd-destun hwn. Yn yr Arolwg Cenedlaethol cawsom ein sgorio gan y preswylwyr fel yr awdurdod sy'n perfformio orau yng Nghymru, am ansawdd y gwasanaethau rydym yn eu cyflenwi. I Gyngor sy'n perfformio i lefel mor uchel, mae'r gwypm yn enfawr os bydd y preswylwyr yn teimlo'n anfodlon. Rydym eisoes yn wynebu beirniadaeth reolaidd yn y wasg ac yn y cyfryngau cymdeithasol gan leiafrif llafar. Os na fyddwn yn llwyddo i ddod â'r preswylwyr gyda ni wrth i ni ad-drefnu'r sefydliad i gyflawni heriau'r blynyddoedd nesaf, bydd y lleiafrif milwriaethus yn dechrau dylanwadu ar y mwyafrif cefnogol.

Un o asedau pwysicaf Conwy yw ein henw da. Mae'r enw da hwn yn seiliedig ar ymddiriedaeth, a gall Cyngor sydd ag ymddiriedaeth a dealltwriaeth ei breswylwyr gyflawni cymaint mwy nac awdurdod sydd ond yn ceisio gorfodi ei ewyllys corfforaethol. Mae enw da yn cael ei feithrin yn raddol dros amser a gellir ei ddinistrio'n gyflym iawn, ond nid oes rhaid iddo fod yn llonydd. Gallwn siapio ein henw da drwy benderfynu am beth yr ydym eisiau cael ein hadnabod. Daw hyn o gael eglurder diben, wedi'i fynegi'n gryno a'i gyflenwi'n gyson gydag integredd.

Dyna pam fod ymgysylltu a chyfathrebu effeithiol yn hollbwysig i bopeth a wnawn. Nid yw'n ddigon gwneud y peth cywir am y rhesymau cywir. Os na fyddwn yn esbonio 'pam' a 'sut' y pethau yr ydym yn eu gwneud byddwn yn colli dealltwriaeth ac ymddiriedaeth. Mae angen i ni alluogi preswylwyr i ddeall y darlun mawr o'r cyfeiriad yr ydym yn ei ddilyn, ac i ddeall eu rôl hwy a sut y gallwn gyflawni hyn. Mae hyn golygu bod angen i ni ystyried cyfathrebu ac ymgysylltu ym mhopeth a wnawn. A byddwn ond yn gallu gwneud hyn os oes gennym strwythur clir ar waith. Mae angen i ni wybod yn union beth yr ydym yn ei ddweud, pryd a sut.

Er mwyn meithrin ymddiriedaeth a dealltwriaeth mae angen ymgysylltiad a chyfathrebu syml. Mae angen ymgysylltu ar fentrau a newidiadau mawr a fydd yn effeithio ar fywydau preswylwyr yn y tymor canolig i'r tymor byr. Mae'r rhain yn cynnwys mentrau sy'n cynnwys datblygu'r Cynllun Corfforaethol, neu symud i gasglu gwastraff bob pedair wythnos. Yn yr achosion hyn mae angen i ni gynnwys preswylwyr ym mhob agwedd o'r penderfyniadau sy'n cael eu gwneud: gwrandio arnynt fel eu bod yn siapio ein penderfyniadau ac yn eu haddysgu ynglŷn â beth mae'r penderfyniad yn ei olygu iddynt hwy. I'r gwrthwyneb, mae yna adegau eraill pan fydd cyfathrebu syml yn ddigonol. Os bydd perygl mawr yn golygu bod yn rhaid i ni gau ffordd ar fyr rybudd, y cyfan sydd angen i ni ei wneud yw gwneud yn siŵr ein bod yn rhannu'r wybodaeth berthnasol mor glir, cryno a hygyrch â phosibl gyda'r holl bobl a sefydliadau perthnasol. Mae hefyd yn bwysig cydnabod y bydd preswylwyr yn dymuno rhyngweithio â ni ar eu telerau eu hunain yn eu ffordd eu hunain. Bydd rhai ond eisiau chwilio am wybodaeth, bydd eraill yn dymuno ymgysylltiad llawn. Felly mae angen fframwaith ymgysylltu a chyfathrebu arnom sy'n gallu cyflenwi ar draws y sbectrwm cyfan hwn.

Diben y strategaeth hon yw rhoi amlinelliad o'r newidiadau y mae angen i ni eu gwneud i'r ffordd yr ydym yn strwythuro ein dulliau ymgysylltu a chyfathrebu, yn ogystal â'r ffordd yr ydym yn defnyddio'r sianeli cyfathrebu sydd ar gael i ni. Mae ein dulliau ymgysylltu yn cael eu trafod yn fwy manwl yn y Cynllun Cynnwys y Gymuned. A bydd nifer o gynlluniau unigol sy'n amlinellu ein hymagwedd at sianeli penodol megis y cyfryngau cymdeithasol, teleffoni ac yn y blaen. Mae'r strategaeth hon yn edrych ar sut mae'r holl weithgareddau hyn yn cydweithio; sut y gallwn wneud yn siŵr bod ein holl ddulliau ymgysylltu a chyfathrebu yn cyfuno i fynd â'r preswylwyr gyda ni wrth i ni weithredu fel galluogwr yn ogystal â darparwr gwasanaethau. Ei phrif ffocws yw creu ymddiriedaeth a dealltwriaeth ymysg pobl Conwy, er mwyn adeiladu ar enw da y Cyngor, a chreu hyder yn y modelau cyflenwi gwasanaethau yn y dyfodol.





### 3 Nodau ac Amcanion y Strategaeth

Nod cyffredinol y strategaeth yw:

**“Datblygu ymddiriedaeth a dealltwriaeth ymysg preswylwyr Conwy wrth i ni ddatblygu ein rôl ddeuol fel galluogwyr yn ogystal â darparwyr gwasanaethau”**

Mae'r amcanion canlynol yn diffinio sut y byddwn yn gwneud hyn dros gyfnod y strategaeth hon:

- 1 Adeiladu ar enw da Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy drwy ymgorffori ein gwerthoedd corfforaethol ym mhopeth a wnawn a chyflenwi o fewn fframwaith brand cyson
- 2 Datblygu strwythur cynlluniedig ar gyfer ein holl ddulliau ymgysylltu a chyfathrebu gyda hierarchaeth glir o negeseuon strategol sy'n cysylltu'n uniongyrchol â gweledigaeth a chanlyniadau ein Cynllun Corfforaethol
- 3 Cyflenwi negeseuon cyfathrebu cadarnhaol, rhagweithiol, wedi'u cydgysylltu ynglŷn â'r negeseuon strategol blaenoriaeth
- 4 Atgyfnerthu, datblygu a chynnal cyfleoedd i bobl a grwpiau lleol i ddylanwadu ar bolisiau, cyflenwi gwasanaeth a'r hyn sy'n digwydd yn eu cymunedau
- 5 Meithrin hyder a chymhwyster sefydliadol ar reoli ymgysylltiad a chyfathrebu yn rhagweithiol ac effeithiol
- 6 Hwyluso amcanion newid ymddygiad y Cynllun Corfforaethol.



# 4 Cyd-destun

## 4.1 Y Cynllun Corfforaethol a'r amcanion newid ymddygiad

Mae Cynllun Corfforaethol 2017-2022 yn nodi blaenoriaethau'r Cyngor ar gyfer y pum mlynedd nesaf ac mae'n rhestru'r camau gweithredu sydd eu hangen i'w cyflawni. Cafodd ei ddatblygu drwy sgwrs barhaus gyda chymunedau Conwy. Elfen hanfodol o'r Cynllun Corfforaethol yw wyth canlyniad hirdymor preswylwyr sy'n adlewyrchu uchelgeisiau'r Cyngor a'r preswylwyr.

Mae pobl yng Nghonwy:



**CANLYNIAD 1:** Wedi'u haddysgu ac yn fedrus



**CANLYNIAD 2:** Yn ddiogel ac yn teimlo'n ddiogel



**CANLYNIAD 3:** Yn cael mynediad at lety fforddiadwy, priodol, o ansawdd da sy'n gwella ansawdd eu bywydau



**CANLYNIAD 4:** Yn iach ac egnïol



**CANLYNIAD 5:** Yn byw mewn sir ag economi ffyniannus



**CANLYNIAD 6:** Yn gwerthfawrogi ac yn gofalu am yr amgylchedd



**CANLYNIAD 7:** Yn byw mewn sir lle mae treftadaeth, diwylliant a'r iaith Gymraeg yn ffynnu



**CANLYNIAD 8:** Yn cyfrannu at eu cymuned. Maent yn cael gwybodaeth, yn cael eu cynnwys ac yn cael llais.

Mae pob un o'r canlyniadau hyn wedi nodi amrediad o gamau gweithredu ar gyfer cyflenwi, ac mae nifer o'r rhain yn cyfeirio at y gofyniad i newid ymddygiad yn ein cymunedau. Mae'r cynllun yn cynnwys y canlynol fel y meysydd y gall preswylwyr gyfrannu mwy yn y broses o gyflenwi amcanion y cynllun:

- Cefnogi addysg eich plentyn
- Diogelu - cadw llygad am bobl, rhoi gwybod am bryderon
- Ymarfer corff - yr awyr agored
- Prynu'n lleol
- Hyrwyddo'r ardal
- Effeithlonrwydd ynni
- Ailgylchu
- Cefnogi neu ddatblygu digwyddiadau lleol
- Y Gymraeg - ei dysgu a'i defnyddio
- Gwirfoddoli
- Cymryd rhan mewn datblygiadau.

Bydd angen ymgysylltiad a chyfathrebu effeithiol gyda'r meysydd hyn os ydym am ddatblygu amcanion 'newid ymddygiad' y cynllun o ymrwymiad ar bapur i gyflenwi gwirioneddol.

## 4.2 O Gwsmer i Ddinesydd

Er mwyn cyflawni'r uchelgeisiau newid ymddygiad hyn, mae angen gwneud newid sylfaenol o ystyried ein preswylwyr fel cwsmeriaid, i'w hystyried yn ddinasyddion. Mewn Cynlluniau Corfforaethol blaenorol, roedd y cysyniad o breswylwyr fel 'cwsmeriaid' yn ddefnyddiol. Roedd yn pennu disgwyliad yn seiliedig ar safon cyflenwi gwasanaeth y dylem anelu ati. Wrth i ni weithredu'n gynyddol fel galluogwr yn ogystal â darparwr gwasanaethau, mae angen i berthynas y Cyngor gyda phreswylwyr newid.

Mae defnyddio'r gair 'cwsmer' yn awgrymu perthynas drafodaethol: hynny yw, mae'r preswylwyr yn prynu'r gwasanaeth gan y Cyngor ac mae'n disgwyl iddynt gyflenwi i safon benodol. Y disgrifiad mwyaf cyffredin o'r berthynas hon yw'r dyfyniad cyfarwydd iawn: "maent yn codi fy Nhreth Gyngor ond yn lleihau'r nifer o weithiau maent yn gwagio'r biniau".

I'r gwrthwyneb, mae gan 'ddinesydd' ran yn y gwasanaethau hynny. Mae ganddynt ymdeimlad o berchenogaeth amdanynt, ac maent yn cymryd cyfrifoldeb am y ffordd maent yn cael eu cyflenwi. Mae'r amcanion newid ymddygiad yn y Cynllun Corfforaethol yn gosod y sail ar gyfer y newid hwn: newid o 'gwsmeriaid' sy'n disgwyl i'r Cyngor wneud pethau iddynt, i 'ddinasyddion', sy'n chwarae rhan weithredol yn llesiant eu cymunedau.

Mae newid o ryngweithio gyda phreswylwyr fel 'cwsmeriaid' i ryngweithio gyda hwy fel 'dinasyddion' yn galw am ymagwedd gyfathrebu ac ymgysylltu wahanol. Mae *cwsmer* eisiau gwybod pa wasanaethau sydd ar gael iddynt, sut y gallant gael mynediad atynt a beth y mae ganddynt hawl iddo os nad yw'r gwasanaeth sydd wedi'i addo yn cael ei gyflenwi. I'r gwrthwyneb mae angen i *ddinesydd* ddeall y cyd-destun y mae'r gwasanaethau yn cael eu cyflenwi, eu rôl bosibl hwy yn galluogi'r dull cyflenwi hwn a sut y gellir diogelu neu wella'r gwasanaethau ar gyfer y dyfodol. Bydd y newid hwn yn diffinio'r dull a ddefnyddir i ymgysylltu a chyfathrebu yn y strategaeth hon.



## 5 Egwyddorion Cyfathrebu ac Ymgysylltu

I gyflawni'r amcanion yn y strategaeth hon, mae angen i ddulliau cyfathrebu Conwy fod yn:

- Cyson
- Wedi'u cynllunio
- Rhagweithiol
- Dilys
- Yn hygyrch i bawb.

Dylai'r pum egwyddor hyn lywio popeth a wnawn wrth rannu gwybodaeth, neu ymgysylltu â phreswylwyr.

### 5.1 Dull Cyson

Elfen bwysicaf cyfathrebu yw cysondeb. Mewn byd o newyddion 24 awr a llu o sianeli cyfryngau cymdeithasol, mae pobl yn cael eu pledio'n gyson gyda negeseuon, newyddion a gwybodaeth. Mewn amgylchedd mor swmlyd gall fod yn anodd cael eich clywed. Elfen allweddol cyfathrebu llwyddiannus yw parhau i ddweud yr un peth drosodd a throsodd, er mwyn sicrhau bod y neges yn cael ei chlywed.

Mae'n demtasiwn mewn unrhyw sefydliad i siarad am y pethau sy'n bwysig i ni. Mae hyn yn arbennig o wir mewn amgylchedd awdurdod lleol lle rydym yn cyflenwi amrywiaeth mor eang o wasanaethau i amrywiaeth mor eang o bobl. Y perygl yw, po fwyaf o negeseuon yr ydym yn ceisio eu cyfleu, y lleiaf o bobl fydd yn eu clywed.

Enghraifft o hyn yn digwydd oedd Refferendwm yr Undeb Ewropeaidd. Fe nododd yr ymgyrch Gadael ddau reswm dros adael yr UE: atal mewnfudo a rhoi £350 miliwn yn ôl i'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol. P'un a oedd pobl yn cytuno â hwy ai peidio, roedd pawb yn gwybod mai dyma oedd dwy brif neges yr ymgyrch Gadael. I'r gwrthwyneb, roedd gan yr ymgyrch Aros restr ddi-ddiwedd bron o resymau pam y dylem aros yn yr UE. Bob tro yr oeddent yn trafod un rheswm roeddent yn siarad am reswm arall i aros. Canlyniad hyn oedd nad oedd yr un o'r rhesymau hyn yn 'glynu' yng nghydwylbod y cyhoedd. Roedd eu dull cyfathrebu yn llai pendant ac felly roedd yn cael llai o effaith.

Mae'n rhaid i ni ofalu nad ydym yn gwneud yr un peth yng Nghonwy. Mae yna lawer o bethau gwych y mae'r Cyngor yn ei wneud yn y Sir ond os byddwn yn siarad am bob un ohonynt, ni fydd pobl yn eu clywed. Er mwyn cyfathrebu'n effeithiol mae angen i ni fod yn hyderus iawn ynglŷn â'r hyn yr ydym eisiau cael ein hadnabod. Yna mae'n rhaid i ni droi hyn yn nifer gyfyngedig o negeseuon clir yr ydym yn eu rhannu mor aml, a thrwy gymaint o gyfryngau gwahanol ag y gallwn. Yna mae angen i ni ddangos sut mae popeth yr ydym yn siarad amdano yn cysylltu'n ôl i'r negeseuon allweddol hyn. **Dyma sut y gallwn feithrin ymddiriedaeth gyda dinasyddion; drwy ddweud am beth y ydym yn sefyll amdano ac yna dangos yn barhaus sut yr ydym yn cyflenwi yn erbyn yr ymrwymiad hwnnw.**

Mae'r cysondeb wrth gyflwyno negeseuon yn cael ei ategu gan hunaniaeth neu frand gweledol cyson. Mae hyn yn galluogi i bobl ein hadnabod pan fyddant yn dod ar ein traws ni. Er mwyn cyflenwi mae angen: cyfres o dempledi wedi'u cynllunio gyda phalet lliwiau wedi'i ddiffinio ar gyfer ein holl ddeunyddiau cyhoeddusrwydd; ffont ac arddull ysgrifennu cyson ar gyfer pob un o'n cyhoeddiadau; is-bennawd cyson ("yr amgylchedd iawn") i bwysleisio pam ein bod yma a bod logo Cyngor Conwy yn amlwg ym mhopeth a wnawn.

Mae busnesau yn defnyddio brand er mwyn symud cwsmeriaid oddi wrth bryniannau untro tuag at berthynas hirdymor lle byddant yn dod yn deyrngar i gynnyrch penodol. Yn yr un modd, gallwn ni fel Cyngor Conwy ddefnyddio brandio fel y glud cyson sy'n rhwymo pob un o'n gwasanaethau a gweithgareddau ynghyd o

fewn yr un gwerthoedd a safonau. Yn y ffordd hon, bydd brand cyson yn ein helpu i feithrin ymddiriedaeth a dealltwriaeth ymysg ein preswylwyr.

Felly, y camau gweithredu ar gyfer mabwysiadu dull ymgysylltu a chyfathrebu mwy **cyson** yw:

- Creu fframwaith cyfathrebu sy'n nodi'r tair neges strategol yr ydym eisiau iddynt ein diffinio, ac sy'n cyflenwi yn erbyn ein gweledigaeth o fod yn 'sir flaengar sy'n creu cyfleoedd'
- Sicrhau, pan fydd hynny'n bosibl, bod cynlluniau cyfathrebu prosiectau a gwasanaethau penodol yn cyfeirio'n ôl at y negeseuon strategol hyn
- Sicrhau bod pob Swyddog ac Aelod yn gyfarwydd â'r negeseuon hyn a bod pob 'llefarydd' o fewn y Sir yn hyderus i ddefnyddio'r negeseuon hyn pan fyddant yn siarad yn gyhoeddus neu'n rhoi cyfweiliadau
- Cyflwyno canllawiau ysgrifennu ac arddull i bob aelod o staff, ynghyd â chyfres o dempledi wedi'u brandio ac yn y blaen, ar gyfer creu dogfennau a deunyddiau hyrwyddo ar gyfer y cyhoedd
- Sicrhau bod yr holl ddeunyddiau cyhoeddusrwydd drwy'r Cyngor yn cydymffurfio â'r canllawiau ar frandiau a'u bod yn cyflenwi yn erbyn yr is-bennawd o greu 'yr amgylchedd iawn'.

## 5.2 Dull wedi'i Gynllunio

Mae tua 80% o'r pethau y mae'n rhaid i ni fel Cyngor gyfathrebu arnynt yn hysbys i ni ymlaen llaw. P'un a yw hyn yn ymwneud â'r gyllideb, prosiect newydd neu newid i wasanaeth, mae'r mwyafrif o'r gwaith a wnawn sy'n effeithio ar breswylwyr yn datblygu o fewn fframwaith cynllunio strwythuredig. Mae hyn yn golygu bod angen i ni ymgorffori ein dulliau ymgysylltu a chyfathrebu yn fwy cadarn ym mhob cam o'r fframwaith hwn.

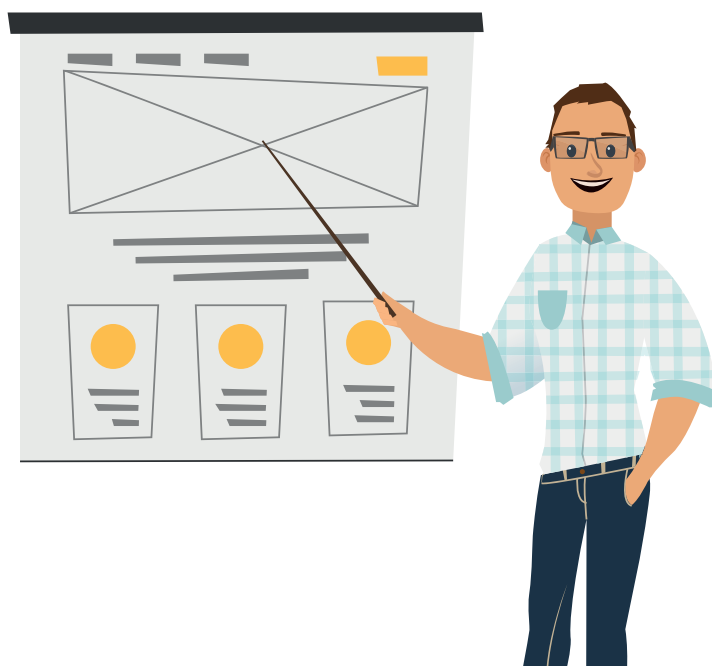
Ar gyfer prosiectau arwyddocaol, rydym yn aml yn cynhyrchu cynllun cyfathrebu ar ddechrau prosiect. Ond er mwyn bod yn wirioneddol effeithiol, mae angen adolygu a diweddarau'r cynllun hwn yn rheolaidd, gan ystyried y ffordd y mae rhanddeiliaid, beirniaid a phreswylwyr yn trafod ac yn ymgysylltu â'r prosiect.

Yn ddelfrydol, pan fyddwn yn ystyried newidiadau gwasanaeth, dylai preswylwyr fod yn rhan o'r broses o gyfrannu at y newid hwnnw. Pan fyddwn yn cyrraedd y pwynt o gyflwyno un neu fwy o opsiynau dewisol, mae angen i ni dreulio cymaint o amser yn cynllunio sut y byddwn yn rhannu'r penderfyniad hwn gyda phreswylwyr, â'r amser y byddwn yn ei dreulio yn cynllunio sut y bydd yn dod drwy'r broses ddemocrataidd.

Yn bwysicaf oll, dylai popeth a ddywedwn am brosiectau, newidiadau i wasanaethau a mentrau newydd gyfeirio'n ôl at ein negeseuon blaenoriaeth yr ydym wedi cytuno arnynt, y pethau sy'n diffinio pwy ydym ni ac sy'n sail i'n henw da.

Felly, y camau gweithredu ar gyfer mabwysiadu dull ymgysylltu a chyfathrebu wedi'i **gynllunio** mwy yw:

- Cael cynllun cyfathrebu ar waith ar gyfer pob prosiect arwyddocaol, newid gwasanaeth a menter newydd sy'n canolbwyntio ar y negeseuon allweddol sy'n berthnasol i breswylwyr, a bod y cynllun yn cael ei adolygu'n rheolaidd
- Cael blaenraglen waith ymgysylltu i reoli'r ffordd yr ydym yn cynnwys dinasyddion o'r cychwyn cyntaf



- Nodi'r penderfyniadau allweddol sy'n cael eu gwneud mewn cyfarfodydd democrataidd pwysig a sicrhau bod y negeseuon i'w cyfathrebu yn barod cyn gynted ag y gwneir y penderfyniad
- Mabwysiadu'r un cywirdeb ynglŷn â'r cylch cynllunio cyfathrebu â'n cywirdeb ar gyfer y cylch cynllunio'r gyllideb.

## 5.3 Dull Rhagweithiol

Wrth gyfeirio at breswylwyr fel 'cwsmeriaid' rydym wedi tueddu i aros nes y byddwn yn gwbl sicr o benderfyniad cyn cyhoeddi gwybodaeth amdano. Mae ymgysylltu â phreswylwyr fel 'dinasyddion' yn ein galluogi i rannu gwybodaeth yn gynharach o lawer ac mae hyn, yn ei dro, yn rhoi mwy o gyfle i ni reoli ein negeseuon.

O dan y trefniadau presennol rydym fel arfer yn aros nes y bydd penderfyniad wedi'i wneud ar brosiect neu newid gwasanaeth yn y cyfarfod cyhoeddus perthnasol (Cabinet, Cyngor, Pwyllgor Cynllunio ac yn y blaen) cyn i ni ddweud unrhyw beth yn swyddogol amdano drwy ddatganiad i'r wasg. Fodd bynnag, nid yw hyn yn atal hyn rhag dod i'r parth cyhoeddus. Mae cyhoeddi agendâu'r Pwyllgor Craffu yn gwneud pwnc yn un cyhoeddus, p'un a ydym wedi dweud rhywbeth swyddogol amdano ai peidio. O ganlyniad, mae pobl eraill yn aml yn cyhoeddi eu neges am ein menter ni yn gyntaf ac yn dechrau ffurfio barn gyhoeddus amdano, yn ôl eu hagenda hwy eu hunain. Yna cawn ein gorfodi i sefyllfa adweithiol ar ôl i'r penderfyniad gael ei wneud, ac yn gorfod ceisio ei esbonio neu ei amddiffyn.

Drwy ymgysylltu â phreswylwyr fel dinasyddion, gallwn deimlo'n fwy hyderus am rannu gwybodaeth yn gynharach, a thrafod y rheswm pam fod newid yn cael ei ystyried a beth allai'r opsiynau eu cynnwys. Yn amlwg, mae angen sicrhau sensitifrwydd oherwydd, mewn rhai achosion, gallai rhannu barn ddamcaniaethol yn gynnar achosi braw diangen. Ond, erbyn i fater ymddangos ar agenda Graffu, mae angen i ni fod yn hollol glir ynghylch: beth yw ein neges ar y mater hwnnw, ei gysylltiad â'r negeseuon strategol cyffredinol a beth mae hyn yn ei olygu i breswylwyr. Yna gallwn gyfathrebu yn glir ac yn hyderus. Pan wneir y penderfyniad terfynol yn siambr y Cyngor, dylai'r datganiad i'r wasg fod wedi'i baratoi eisoes ac felly dylai gadarnhau rhywbeth y mae preswylwyr fel arfer eisoes yn ymwybodol ohono. Bydd y dull rhagweithiol hwn yn cyfyngu ar y graddau y gall eraill herwgipio ein straeon cyn i ni gael cyfle i ddweud unrhyw beth amdanynt.

Mae'n bwysig cofio nad ydym ond yn ymateb yn rhagweithiol i'r straeon hynny yr ydym yn gwybod amdanynt ymlaen llaw. Mae hefyd yn golygu ymateb i faterion byw mewn ffordd ystyryth a hyderus, er mwyn i ni allu eu rheoli'n gynnar. Drwy fod yn rhagweithiol gyda materion annisgwyl, byddwn yn meithrin hyder ymhlith y preswylwyr ac yn gwneud yn siŵr y gallwn reoli straeon yn hytrach na chaniatáu i eraill lunio'r agenda.

Felly, y camau gweithredu ar gyfer mabwysiadu dull ymgysylltu a chyfathrebu mwy **rhagweithiol** yw:

- Ymgynghori ac ymgysylltu â phreswylwyr cyn gwneud newidiadau i wasanaethau er mwyn iddynt ddeall blaenoriaethau, er mwyn i ni ddatblygu opsiynau gyda'n gilydd
- Cyfathrebu am fater ar ddechrau'r broses ddemocrataidd ffurfiol, yn hytrach nac aros am y penderfyniad terfynol
- Paratoi datganiadau i'r wasg cyn cyflwyno materion pwysig mewn cyfarfodydd, er enghraifft y Cabinet, y Cyngor, Pwyllgor Cynllunio ac yn y blaen, er mwyn sicrhau eu bod wedi'u cyfieithu a'u bod yn barod i'w cyhoeddi cyn gynted ag y gwneir y penderfyniad
- Sefydlu a meithrin perthnasau gyda chysylltiadau a dylanwadwyr allweddol yn y cyfryngau er mwyn i ni allu gweithio'n rhagweithiol gyda hwy ar storïau pwysig.

## 5.4 Dull Dilys

Mae gwaith ymchwil yn dangos bod pobl yn chwilio'n gynyddol am ddilysrwydd. P'un a yw'n brofiadau, yn gynnyrch neu'n berthnasau, maent yn chwilio am 'y peth go iawn'. Yr ased mwyaf pwerus sydd gennym wrth ymgysylltu a chyfathrebu ar waith y Cyngor felly yw'r bobl sy'n gwasanaethu o'i fewn. Ar y cyfan, nid yw pobl yn ymgysylltu â sefydliadau neu gyrff corfforaethol, maent yn ymgysylltu â phobl eraill. Mae'n bwysig iawn, wrth i ni gyfathrebu gyda phreswylwyr, eu bod yn gallu clywed gan bobl wirioneddol, ddilys, sy'n gwneud y penderfyniadau ac sy'n cyflenwi'r gwasanaethau.

Gall hyn fod yn arbennig o heriol pan fyddwn yn rhannu beth allai fod yn newyddion amhoblogaidd, yn arbennig am ein bod yn byw yn y cymunedau sy'n cael eu heffeithio. Fodd bynnag, mae person cynnes a dilys sy'n rhannu'r neges yn hyderus yn amlwg yn debygol o gyfleu'r neges yn llawer mwy effeithiol na 'llefarydd dienw'r Cyngor' neu ddatganiad corfforaethol.

Er mwyn i ni allu cyfathrebu mewn ffordd fwy dilys, mae angen i ni alluogi mwy o bobl yn y Cyngor i gael yr hyder a'r gallu i siarad yn gyhoeddus ac i gael eu cyfweld. Mae hyn yn arbennig o wir ar gyfer uwch aelodau o staff ac Aelodau â chyfrifoldebau arbennig. Mae'n bwysig bod gennym, pryd bynnag y bydd y cyfle neu'r angen yn codi, y bobl sy'n barod ac yn abl i gyfathrebu'n glir mewn ffordd hygyrch. Mae hyn yn cynnwys achosion pan fydd angen i ni herio datganiadau anghywir a wnaed am CBSC gan eraill.

Mae angen i ni wneud yn siŵr hefyd, beth bynnag y byddwn yn ei ddweud neu'n ei wneud wrth ymgysylltu â phreswylwyr, ein bod yn gwneud hynny mewn ffordd sy'n driv i'n gwerthoedd. Dyma fydd 'ffordd Conwy', y ffordd sy'n unigryw ac sy'n ddilys i ni ac sydd wedi'i hymgorffori yn ein gwerthoedd corfforaethol. Po fwyaf a wnawn o hyn, mwyaf fydd parch pobl atom. Po fwyaf y byddant yn ein parchu ni, y mwyaf y byddant yn ymddiried ynom. Felly, mae bod yn ddilys yn un o'r ffyrdd pwysicaf o gyflawni ein nod o, 'feithrin ymddiriedaeth a dealltwriaeth ymhlith preswylwyr wrth i ni gyflawni ein rôl ddeuol fel galluogwyr yn ogystal â darparwyr gwasanaethau'.

Felly, y camau gweithredu ar gyfer mabwysiadu dull ymgysylltu a chyfathrebu mwy **dilys** yw:

- Darparu hyfforddiant a mentora ar y cyfryngau i bob uwch aelod o staff ac Aelod â chyfrifoldebau arbennig (er enghraifft yr Arweinydd, Aelodau'r Cabinet a Chadeiryddion)
- Nodi grŵp bychan o unigolion a fydd y bobl 'i fynd atynt' ar gyfer cyfweiliadau ac yn y blaen
- Argaeledd llefarydd cynllunio fel rhan o'r broses o gyfathrebu storïau pwysig
- Defnyddio mwy o fideos wedi'u harwain gan bobl i rannu gwybodaeth
- Defnyddio Briff Tîm i sicrhau bod pob aelod o staff yn ymwybodol o brosiectau a mentrau pwysig a newidiadau gwasanaethau er mwyn iddynt allu bod yn llysgenhadon ar ran y Cyngor yn eu cymunedau eu hunain.

## 5.5 Dull sy'n Hygyrch i Bawb

Wrth ymgysylltu a chyfathrebu â phreswylwyr, mae'n bwysig ein bod yn gallu defnyddio technegau cyfathrebu sy'n cyflawni anghenion unigolion a chymunedau. Mae ein Strategaeth Cynnwys y Gymuned yn nodi saith nodwedd rhinwedd sy'n dangos ein hymrwymiad i ymgysylltu'n effeithiol mewn ffordd sy'n hygyrch i bawb:

- 1 Hygyrch a chynhwysol - mae gan bob unigolyn yn ein cymuned ddewis a chyfle i gymryd rhan
- 2 Clir a phroffesiynol - sefydlu ymddiriedaeth, dibynadwyedd a hygrededd
- 3 Wedi'i dargedu - mae'r bobl gywir yn derbyn y wybodaeth gywir er mwyn cymryd rhan





- 4 Agored, onest a thryloyw - cael diben clir a'n bod yn onest ynglŷn ag unrhyw gyfyngiadau
- 5 Amserol a pherthnasol - rhoi digon o amser a rhybudd i bobl gymryd rhan
- 6 Cynaliadwy - er mwyn sicrhau perthnasau sy'n fuddiol i bawb ar sail barhaus
- 7 Dwy ffordd - byddwn yn cael sgwrs, yn gwranddo, ac nid dim ond yn siarad.

Cymerir yn ganiataol y gellir cynnal holl fusnes y Cyngor drwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg. Fodd bynnag, mae gennym lawer mwy o waith i'w wneud i sicrhau y gallwn gyfathrebu mewn ffordd sy'n hygyrch i bobl â nam ar eu golwg neu eu clyw. Dyma yw ffocws y Cynllun Gweithredu Nam ar y Synhwyrâu newydd sy'n nodi'r mesurau y mae'n rhaid i ni eu gweithredu er mwyn sicrhau nad oes unrhyw un yn cael eu heithrio rhag ymgysylltu â'r Cyngor.

Mae angen i ni gydnabod hefyd y gallai fod angen i ni deilwra ein dulliau cyfathrebu ar gyfer gwahanol gynulleidfaoedd. Er enghraifft, dylem herio ein hunain o ran a ydym yn rhannu gwybodaeth mewn ffordd sy'n ymgysylltu â phobl iau. Ac mae angen i ni ystyried hefyd y lleoliadau a ddefnyddir ar gyfer digwyddiadau cyfathrebu er mwyn sicrhau ein bod yn hygyrch i bob rhan o'r Sir. Mae 'tegwch' yn elfen sylfaenol o'n gwerthoedd corfforaethol a hefyd i'r arysgrif o dan ein harfbais. Dylai'r tegwch hwn fod yn elfen sylfaenol ym mhopeth a wnawn, yn ogystal â'r ffordd yr ydym yn ymgysylltu pobl yn yr hyn a wnawn. Bydd hyn yn ffordd arall o feithrin ymddiriedaeth ymhlith y preswylwyr.

Felly, y camau gweithredu allweddol ar gyfer mabwysiadu dull ymgysylltu a chyfathrebu sy'n **hygyrch i bawb** yw:

- Adolygu ein trefniadau presennol o ran hygyrchedd
- Datblygu datganiad ar hygyrchedd
- Codi ymwybyddiaeth o anghenion pobl â nam ar eu synhwyrâu
- Adolygu'r wybodaeth sydd gennym mewn fformat hygyrch a'n darpariaeth cyfieithu o fewn ein cyfyngiadau cyllidebol.



## 6 Sianeli Ymgysylltu a Chyfathrebu

Mae cyfathrebu mewn sefydliad mawr fel Cyngor Conwy yn fater cymhleth a heriol oherwydd nifer o ffactorau, sy'n cynnwys: y nifer o staff a safleoedd ar draws y Sir; cyflymder newidiadau a'r swm o wybodaeth y mae angen ei rhannu mewn ffordd amserol.

Mae yna amrediad eang o sianeli ar gael i ni wrth benderfynu ar y ffordd orau i ymgysylltu â chynulleidfaoedd mewnol ac allanol. Mae'r diagram yn **Atodiad 1** yn crynhoi'r dulliau y gallwn eu defnyddio mewn gwahanol amgylchiadau.

Mae llawer o'n sianeli cyfathrebu wedi datblygu dros amser. Yn y blynyddoedd diwethaf mae'r cyfryngau cymdeithasol wedi datblygu i fod yn ffordd o gyfathrebu gyda phreswylwyr ond mae hyn wedi tyfu'n organig heb gyfres glir o egwyddorion corfforaethol i siapio'r ffordd yr ydym yn eu defnyddio. Ac nid yw'r cynnydd yn y rhyngweithio drwy'r cyfryngau cymdeithasol wedi arwain at ostyngiad yn y defnydd o'r ffôn. Rydym yn derbyn mwy na 2.6 miliwn o alwadau y flwyddyn ar draws pob un o'n llinellau ffôn ac mae gennym fwy na 80 o rifau ffôn sydd ar gael yn uniongyrchol i'r cyhoedd. Felly, mae mwy o alw nac erioed, ar draws mwy o sianeli nac erioed o'r blaen. Mae hyn yn golygu bod angen i ni fod yn sicr iawn ynglŷn â rôl pob un o'r sianeli cyfathrebu yn ein strategaeth gyffredinol.

Un mater amlwg yw, wrth i rôl y Cyngor newid ac wrth i ni droi'n gynyddol yn alluogwyr yn ogystal â darparwyr gwasanaethau, bod angen i ni alluogi preswylwyr i allu 'hunan-wasanaethu' lle bynnag y bo'n bosibl. Ar y pwynt hwn y mae'r gwahaniaeth rhwng ymgysylltu a chyfathrebu syml yn fwyaf amlwg. Os yw'n fater syml o breswylwyr yn cael mynediad at wybodaeth, mae angen i ni fod yn newid sianeli er mwyn iddynt wneud mwy o ddefnydd o'r sianeli digidol yn hytrach na'r rhai llafurddwys megis y ffôn ac wyneb yn wyneb. Fodd bynnag, pan fyddwn yn ymgysylltu ar lefel fwy dwys gyda phreswylwyr ac yn eu cynnwys yn y newidiadau i wasanaethau, bydd angen gwneud hyn yn aml ar lefel fwy personol.

Mae gan bob un o'r prif sianeli sydd ar gael i ni ei gynllun ei hun ar gyfer cyflenwi yn y dyfodol. Maent wedi'u crynhoi yma er mwyn pennu'r cyfeiriad cyffredinol, ac i ddangos y rhyngweithiad rhyngddynt.

### 6.1 Wyneb yn Wyneb

Mae agor Coed Pella yn rhoi cyfle i ni ailgynllunio ein cyswllt wyneb yn wyneb â phreswylwyr. Wrth wneud hyn byddwn yn mabwysiadu dull newydd sy'n ymestyn ymhell y tu hwnt i'r adeilad newydd ym Mae Colwyn. Byddwn yn datblygu ein llyfrgelloedd er mwyn iddynt ddod yn brif bwynt cyswllt gyda'r Cyngor i breswylwyr mewn cymunedau ar draws y Sir. Bydd yn ddull prif ganolfan a lloerennau, gyda'r staff mewn llyfrgelloedd trefol a chymunedol yn meddu ar yr un galluoedd a'r un mynediad at wybodaeth â'r rhai yng Nghoed Pella.

Bydd ein Cynghorwyr Dinasyddion yn meddu ar sgiliau amrywiol, a byddant wedi'u hyfforddi i gyflenwi gwybodaeth sylfaenol am holl weithgareddau'r Cyngor heb gyfeirio at adrannau. Maent yn debygol o ddefnyddio mewnwyd Conwy fel eu prif borth cyfeirio a byddant yn gweithredu fel 'hyrwyddwyr digidol', yn annog preswylwyr i newid sianeli a'u cefnogi i hunan-wasanaethu drwy gael mynediad i'r wefan. Drwy ddefnyddio'r sianeli digidol i lefel weithredol o'r fath, byddant yn dod yn bartneriaid allweddol i'r tîm TG, yn eu cynghori ar y newidiadau y mae angen eu gwneud er mwyn iddynt fod yn fwy defnyddiol i breswylwyr.

Byddant yn parhau i ateb ymholiadau dros y ffôn ond byddant hefyd yn ymateb i ymholiadau sy'n cael eu hanfon drwy sianeli eraill, er enghraifft y wefan, e-bost a safleoedd y cyfryngau cymdeithasol. Bydd y rôl yn datblygu o fod yn un 'derbynnydd' traddodiadol i un ddeinamig lle mae'r Cyngorydd yn ymgysylltu ag ymwelwyr i'r gofod cyhoeddus yng Nghoed Pella a'u cefnogi i ddatrys eu hymholiadau.

Bydd presenoldeb swyddogion dyletswydd yn agos at flaen y tŷ yn sicrhau bod cyngor pwrpasol ar gael yn ddi-  
oed i'n hymwelwyr, gyda swyddogion arbenigol ar gael hefyd ar gyfer sefyllfaoedd mwy cymhleth.

## 6.2 Dros y Ffôn

Mae ein dull presennol ar gyfer cysylltu dros y ffôn yn ddrysa bosibl i breswylwyr ddelio â hi. Mae gennym fwy na 80 o linellau ffôn sy'n cael eu hysbysebu, gyda rhai ohonynt wedi'u cysylltu i un aelod o staff. Mae hyn yn achosi problemau gwydnwch pan fydd aelodau o staff allweddol i ffwrdd, ac mae hefyd yn creu risgiau ynghylch ein gallu i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg. Mae angen dull mwy syml a chadarn arnom sy'n gosod meysydd gwasanaethau tebyg mewn grwpiau o fewn canolfannau galw penodedig, a dysgu o'r profiad rydym eisoes wedi'i gael mewn gwasanaethau megis yr Amgylchedd, Ffyrdd a Chyfleusterau.

Drwy fabwysiadu dull canolfan galwadau, gallwn gyfuno nifer o'r rhifau ffôn yr ydym yn eu hysbysebu. Bydd yn fwy amlwg i'r preswilydd pa rif y dylent ei ffonio ar gyfer ymholiadau penodol a bydd llai o risg y byddant yn cael eu trosglwyddo o un person i'r llall o fewn y system ffôn. Rydym ar fin treialu swyddogaeth sgwrsio ar-lein yng nghanolfan gyswllt yr Amgylchedd, Ffyrdd a Chyfleusterau, a fydd yn cynnig ymatebion awtomatig i gwestiynau cyffredin. Mae hyn yn cynnig cyfle i ymateb yn gyflym i ymholiadau heb unrhyw ymyrraeth gan swyddogion.

Ni fydd cyfuno nifer o linellau ffôn yn nifer llai o ganolfannau galwadau yn dasg syml. Bydd yn effeithio ar bob rhan o'r sefydliad a bydd yn galw am rai newidiadau mawr i'r ffordd yr ydym yn trefnu ein hunain. O ganlyniad, mae angen cefnogaeth rheoli prosiect penodedig er mwyn cyflawni hyn, a bydd angen ei gyflwyno o fewn strwythur y rhaglen Moderneiddio ar ôl cwblhau'r broses o symud i Goed Pella.

## 6.3 Cyfryngau Cymdeithasol

Mae angen i'n prif ffocws ar gyfer y cyfryngau cymdeithasol newid o nifer i ansawdd. Yn y blynyddoedd diwethaf rydym wedi datblygu mwy na 40 o safleoedd Facebook yn ogystal â nifer fawr o gyfrifon Twitter ac yn y blaen. Y broblem yw nad ydym yn cyflenwi cynnwys o safon ar y safleoedd hyn ac, ar y cyfan, mae gennym lefelau ymgysylltu isel. Er mwyn gwneud defnydd mwy effeithiol o'r cyfryngau cymdeithasol fel offer ymgysylltu a chyfathrebu, mae angen i ni gael llai o safleoedd sy'n cael eu diweddarau'n rheolaidd gyda'n cynnwys ymgysylltu ein hunain.

Mae angen i ni gyfuno'r nifer o safleoedd sydd gennym a'u grwpio yn ôl themâu allweddol. Mae angen i'r safleoedd yr ydym yn eu datblygu gael eu diweddarau'n rheolaidd, gan ddefnyddio ein cynnwys ein hunain. Dylai pob safle gyd-fynd â fframwaith cytûn sy'n adlewyrchu brand a gwerthoedd Conwy yn glir. Mae angen iddynt edrych, swnio a themlo yn nodweddiadol o Gonwy.

Dylai gan bob un o'n safleoedd y cyfryngau cymdeithasol gael fersiynau Cymraeg/Saesneg er mwyn i breswylwyr allu glanio ar safle yn eu dewis iaith. Bydd cronfa eang o ymadroddion Cymraeg yn cael eu datblygu er mwyn i ni allu cyfathrebu'n ddwyieithog yn brydlon. Bydd angen i'r Rheolwr Cyfathrebu, Marchnata a Digwyddiadau gymeradwyo unrhyw safleoedd newydd er mwyn sicrhau cysondeb gyda'r fframwaith cyffredinol. Mae ei thîm hefyd yn gweinyddu'r mynediad at bob safle rhag ofn y bydd angen gwneud diweddariadau neu ddiwygiadau brys.



Bydd y cyfryngau cymdeithasol yn datblygu i fod yn ddull cyfathrebu pwysicach yn y dyfodol. Mae angen i ni sicrhau bod gan ein timau y gallu a'r capasiti i'w ddefnyddio'n effeithiol i ymgysylltu â phreswylwyr. Bydd gallu'r cyfryngau cymdeithasol hefyd yn rhan allweddol o rôl ein Cyngorwyr Dinasyddion yn y dyfodol, oherwydd bydd ymgysylltu'n effeithiol drwy'r cyfryngau cymdeithasol yr un mor bwysig ag ymgysylltu dros y ffôn.

## 6.4 Y Wefan a'r Ap

Bydd gwefan gorfforaethol ac Ap Conwy yn datblygu i fod yn ddulliau cyfathrebu pwysicach fyth yn y blynyddoedd nesaf. Bydd angen i ni ganolbwyntio fwyfwy ar sianeli cyfathrebu sy'n fwy llafurddwys ar ein gweithgareddau ymgysylltu manwl, gan lywio'r preswylwyr tuag at sianeli digidol ar gyfer rhannu gwybodaeth syml. Dyma fydd rôl y wefan a'r ap. Byddant yn lleoedd y gall pobl yng Nghonwy droi atynt pan fydd ganddynt gwestiynau am wasanaethau. Gellir eu defnyddio hefyd i gyfeirio pobl mewn cyfeiriad penodol, a chefnogi ein hamcanion newid ymddygiad.

Er mwyn sicrhau bod y dull hwn yn gweithio, mae angen i ni sicrhau bod y wefan a'r ap yn cael eu diweddarau'n rheolaidd. Mae angen i systemau fod ar waith i hybu cynhyrchwyr cynnwys bob ychydig fisoedd i adolygu eu cynnwys a gwneud yn siŵr ei fod yn gyfredol. Mae angen i ni wneud cymaint o gysylltiadau â phosibl rhwng gwefan Conwy a'r wefan Dewis, fel ffordd o ddarparu gwybodaeth sy'n berthnasol yn lleol ac sy'n cael ei diweddarau'n rheolaidd ar yr amrediad llawn o gefnogaeth llesiant sydd ar gael ar draws y Sir.

Yr her fwyaf un fydd integreiddio ôl-systemau amrywiol y Cyngor er mwyn i wybodaeth gael ei hintegreiddio'n llawn. Bydd hyn yn galluogi mwy o awtomeiddio a bydd yn ei gwneud yn llawer mwy cyfleus i breswylwyr, ac yn gwella profiad y defnyddiwr. Mae angen sicrhau bod goresgyn yr her arwyddocaol hon yn flaenoriaeth uchel os ydym am sicrhau'r newid a fydd yn galluogi ein preswylwyr i hunan-wasanaethu, a dod o hyd i'r wybodaeth sydd ei hangen arnynt yn gyflym a chyfleus.

Bydd angen i ni warchod yn erbyn datblygu apiau lluosog yn y ffordd y mae safleoedd lluosog wedi'u cyflwyno ar-lein yn y blynyddoedd diwethaf. Dylid sicrhau mai Ap Conwy yw'r lleoliad ar gyfer cael gwybodaeth hygyrch am wasanaethau yng Nghonwy gyda dim ond eithriadau prin iawn ar gyfer gwasanaethau megis Venue Cymru, sy'n cyflenwi i gynulleidfaedd ymhell y tu hwnt i Sir Conwy.

## 6.5 Y Wasg/Cysylltiadau Cyhoeddus

Y cyfryngau yw un o'r dulliau cyfathrebu mwyaf gweladwy a chlywadwy sydd ar gael i ni ond sydd hefyd yn un o'r prif rai y gallwn ei reoli leiaf. Mae angen i ni gyfathrebu'n effeithiol drwy'r cyfryngau ac annog ymgysylltiad â'r cyhoedd drwy hyrwyddo gwaith y Cyngor mewn iaith glir, amserol a hawdd ei deall. Mae hyn yn ffordd bwysig o hyrwyddo'r hyn a wnawn, annog pobl i gael mynediad at wasanaethau a dathlu ein llwyddiannau. Mae angen i ni hefyd allu darparu ymateb a gwrthateb i unrhyw honiadau ffug sy'n cael eu gwneud amcanom.

I wneud hyn, mae angen i ni ddatblygu perthnasau cryf rhwng y cyfryngau a chysylltiadau allweddol yn y Cyngor. Mae gan y Tîm Cyfathrebu rôl sylfaenol fel y porth i'r holl gyfryngau. Am y rheswm hwn, mae'n bwysig eu bod yn ymwybodol o bob datganiad i'r wasg sy'n cael eu cyhoeddi i'r cyfryngau o bob rhan o'r Awdurdod. Fodd bynnag, nid hwy fydd yr unig rai fydd angen sicrhau perthnasau cryf gyda chysylltiadau'r cyfryngau. Bydd adegau pan fydd yn ddefnyddiol i Aelodau'r Cabinet ac uwch aelodau o staff hysbysu gohebwy'r yn uniongyrchol, neu gael gair ynglŷn â mater sy'n peri pryder. Bydd hyn ond yn bosibl os byddwn yn gwerthfawrogi ac yn meithrin y perthnasau hyn gyda'r cyfryngau.

Byddwn ond yn gallu manteisio i'r eithaf ar sianeli'r cyfryngau sydd ar gael i ni os byddwn yn gwella'r ffordd yr ydym yn cynllunio ein dulliau cyfathrebu. Fel yr amlinellwyd yn yr adran 'Dull wedi'i Gynllunio' uchod, ni allwn

aros nes y bydd penderfyniad wedi'i wneud yn Siambr y Cyngor cyn y gallwn baratoi ac yna cyfieithu datganiad i'r wasg. Rydym angen bod yn llawer mwy ymwybodol pa brif straeon rydym eisiau eu rhannu gyda'r wasg a rhoi prosesau ar waith i sicrhau ein bod yn llwyddo i gael y negeseuon hynny allan gyntaf.

## 6.6 Cyfathrebu Mewnol

Gyda'r holl ffocws ar sianeli cyfathrebu gwahanol, ni ddylem anghofio'r ffaith mai un o'r sianeli mwyaf effeithiol sydd gennym ar gyfer ymgysylltu â phreswylwyr a rhannu a gwybodaeth yw ein staff ein hunain. Mae gennym 5,500 o bobl sy'n ymfalchio yn y ffaith eu bod yn gweithio i Gonwy, ac a all helpu eu ffrindiau a'u cymdogion i ddeall beth rydym yn ei wneud, os byddwn yn eu briffio yn effeithiol.

Rydym eisoes wedi mireinio'r Briff Tîm er mwyn iddo ganolbwyntio mwy ar 'newyddion' y Cyngor, a dylid adolygu hyn yn rheolaidd i sicrhau ei fod yn cyflenwi gwybodaeth effeithiol yn y ffordd yr ydym yn dymuno. Dylai rheolwyr ddefnyddio dulliau eraill gan gynnwys crynodeb o'r newyddion defnyddiol er mwyn rhoadru gwybodaeth ar faterion y dydd i'w timau.

Mae'n bwysig bod uwch arweinwyr y sefydliad yn parhau i fod yn weladwy i'r tîm ehangach er mwyn iddynt allu rhannu gwybodaeth ac ymateb i gwestiynau. Byddai hefyd yn ddefnyddiol i uwch aelodau o staff rannu'r wybodaeth ddiweddaraf am faterion pwysig ar fideos sydd ar gael i'r staff drwy'r fewnwyd.

Bydd y staff yn aml yn faromedr da o deimladau'r cyhoedd yn y Sir. Yn y mwyafrif o achosion hwy hefyd yw ein preswylwyr. Mae gwrandio arnynt ac ymgysylltu â hwy wrth i ni ddatblygu polisiau, prosiectau a newidiadau i wasanaethau yn ffordd bwysig arall o gynnwys cymunedau yn y gwaith a wna'r Cyngor.



# 7 Adnoddau ar gyfer Cyflenwi

Mae yna amrediad eang o adnoddau ac offer y gellir eu defnyddio i weithredu'r strategaeth hon ond dim ond nifer fach ohonynt fyddai'n creu costau ychwanegol. Prif ffocws y strategaeth yw gwneud pethau yn wahanol, yn hytrach na gwneud llawer o bethau newydd.

## 7.1 Pobl

Mae gan arweinwyr sefydliad rôl allweddol i'w chwarae. Gall y Prif Weithredwr, Aelodau â chyfrifoldebau arbennig, Cyfarwyddwyr a Phenaethiaid Gwasanaeth Iywio'r strategaeth hon drwy fodelu ei hegwyddorion a'u cymhwysu i'r ffordd y maent yn gwneud eu gwaith. Mae gan reolwyr rôl arbennig o bwysig yn helpu eu timau ddeall y dull newydd sy'n cael ei amlinellu yn y strategaeth, a sicrhau bod y timau hynny'n chwarae eu rhan yn ei gyflenwi.

Bydd pob maes gwasanaeth yn dynodi Arweinydd Cyfathrebu. Bydd y swyddogion hyn, ymhlith cyfrifoldebau eraill, yn gyfrifol am sicrhau bod eu gwasanaeth penodol hwy yn cyfrannu newyddion i'r Briff Tîm, y Bwletin, gwefan y Cyngor a ffynonellau gwybodaeth gorfforaethol eraill, fel y bo'n briodol. Byddant yn cael eu hyfforddi i ddefnyddio'r cyfryngau cymdeithasol yn effeithiol, a hefyd sut i ddefnyddio'r asedau newydd sy'n cael eu cyflwyno i gefnogi brand Conwy. Gyda'i gilydd byddant yn ffurfio Grŵp Swyddogion Cyfathrebu sy'n gallu darparu cefnogaeth ar y cyd a helpu i lywio'r broses o gyflenwi'r strategaeth o fewn gwasanaethau.

Y Tîm Cyfathrebu Corfforaethol a Marchnata sydd â'r cyfrifoldeb gweithredol am gyflenwi'r strategaeth. Byddant yn paratoi Cynllun Gweithredu Cyfathrebu i ategu'r broses o weithredu'r strategaeth a bydd hyn yn ffurfio sail i Gynllun Gweithredu Blynyddol y Tîm.

Y Tîm Cyfathrebu a Marchnata Corfforaethol fydd yn gyfrifol am ddarparu cyngor ac arweiniad i Arweinwyr a Swyddogion ar gynllunio a chyflenwi negeseuon pwysig i'w cyfathrebu, yn arbennig y rhai sy'n cael eu cyflwyno i'r Cabinet wneud penderfyniadau arnynt. Byddant yn sicrhau bod datganiadau i'r wasg a deunyddiau eraill yn cael eu paratoi ymlaen llaw, er mwyn ein galluogi i siapio ein prif storïau mewn ffordd ragweithiol. Bydd dyrannu swydd ddigidol cyfnod penodol yn y tîm yn helpu i ysgogi'r newidiadau angenrheidiol ar y defnydd o'r cyfryngau cymdeithasol.

Bydd y Grŵp Strategaeth Gyfathrebu, sy'n cael ei gadeirio gan y Cyfarwyddwr Economi a Lle yn adolygu cynnydd y strategaeth yn rheolaidd, gan ddarparu cefnogaeth a her fel y bo angen. Bydd yn comisiynu cynllun gwerthuso a fydd yn sefydlu lefel sylfaenol o ymwybyddiaeth o'r negeseuon allweddol a nodwyd ac yna bydd yn mesur cynnydd yn erbyn y lefel sylfaenol hon yn 2022, yn unol â'r Cynllun Corfforaethol.

Bydd pob un o'r uchod yn helpu i gyflenwi'r cynllun, ond bydd angen adnoddau arbenigol ychwanegol yn y tymor byr mewn capasiti hyfforddi a datblygu er mwyn creu'r newid sylweddol sydd ei angen i wneud gwahaniaeth hirdymor a pharhaus. Elfen hollbwysig ar gyfer cyflenwi'r strategaeth hon fydd sicrhau gwasanaethau arbenigwr Cysylltiadau Cyhoeddus/Cyfathrebu profiadol, llawrydd a fydd yn gallu cefnogi datblygiad y tîm wrth symud at y ffordd newydd o weithio a'n helpu i ymgorffori'r dull newydd hwn.

## 7.2 Dulliau Cyfathrebu

Yn ogystal â'r adnoddau dynol y tu ôl i'r strategaeth, mae yna amrediad o offer y gallwn eu defnyddio i gefnogi ei weithrediad llwyddiannus. Mae'r rhain yn cynnwys pethau fel y Calendr Cyfathrebu ac Ymgysylltu blynyddol a gysylltir â'n hamcanion strategol. Fel y nodwyd uchod, mae'r Briff Tîm yn offer hollbwysig er mwyn sicrhau

bod ein staff yn deall y negeseuon allweddol sy'n sail i'n prosiectau a'n mentrau pwysig. Ac mae'r cyfarfodydd tîm lle bydd y wybodaeth yn cael ei darparu yn hollbwysig er mwyn dod â'r negeseuon hyn yn fyw.

Un o'r dulliau mwyaf gwerthfawr sydd gennym ar gyfer cyflenwi'r strategaeth hon yw ein brand. Fel y nodwyd uchod, bydd y brand yn ein helpu wrth i ni weithio i sicrhau ein bod yn cyflwyno'r sefydliad ac yn gweithio mewn ffordd sy'n fwy cyson. Mae hyn yn golygu'r ffordd yr ydym yn defnyddio gwerthoedd Conwy ac yn eu rhannu gyda phreswylwyr ym mhob sefyllfa y byddant yn rhyngweithio â ni. Yn y cyd-destun hwn mae'r asedau newydd sydd wedi'u datblygu i gefnogi'r brand yn hollbwysig. Bydd y canllaw arddull, y canllaw ysgrifennu a'r templedi cyhoeddi yn ein galluogi i wneud yn siŵr bod yr holl negeseuon sy'n cael eu cyfathrebu a phob ymgysylltiad yn nodweddiadol ac yn ddilys i Gonwy.

Mae'r datganiad brand 'yr amgylchedd cywir' yn ymgorffori ein gwerthoedd brand a bydd yn gweithredu fel yr edau euraidd sy'n treiddio drwy bob un o'n gweithgareddau, gan ategu ein rôl ddeuol fel galluogwr yn ogystal â darparwr gwasanaethau. Mae'n ymgorffori'r egwyddor ein bod yn darparu'r amgylchedd cywir i bethau ddigwydd, ond bydd eraill yn rhannu'r cyfrifoldeb am gyflenwi.

## 7.3 Gwerthuso

Bydd angen i ni ddatblygu fframwaith ar gyfer gwerthuso ein dulliau cyfathrebu ac ymgysylltu i'n galluogi i ddeall a yw ein gweithgareddau i fod yn fwy cyson, cynlluniedig, dilys a hygyrch i bawb yn effeithiol. Y meincnod mwyaf defnyddiol o hyn fydd y graddau y mae pobl yng Nghonwy yn ein cysylltu â'r tair neges strategol rydym wedi'u nodi fel y rhai yr hoffwn iddynt ein diffinio ni. Gallwn wneud hyn drwy sefydlu lefel sylfaenol o ymwybyddiaeth o'r strategaeth ym mlwyddyn un ac yna mesur ymwybyddiaeth yn erbyn yr un datganiadau bob blwyddyn. Mae dulliau gwerthuso defnyddiol eraill yn cynnwys Arolwg Cymru Gyfan, a'r metrigau sydd ar gael i ni drwy lwyfannau'r cyfryngau cymdeithasol, megis Facebook. Bydd gan y Prif Swyddog Ymchwil a Gwybodaeth rôl hollbwysig yn datblygu a chyflenwi'r fframwaith gwerthuso hwn.



## 8 Casgliad

Mae'r strategaeth hon yn ein cyfarwyddo i wneud defnydd gwell o'n dulliau ymgysylltu a chyfathrebu er mwyn mynd â phreswylwyr gyda ni wrth i ni ailddiffinio'r ffordd mae Cyngor Conwy yn gweithio yn yr 21ain ganrif. Drwy gyfathrebu'n fwy cyson, cynlluniedig, rhagweithiol a dilys, a thrwy wneud hynny mewn ffordd sy'n hygyrch i bawb, byddwn yn helpu pobl i ddeall bod newidiadau yn cael eu gweithredu, a meithrin eu hymddiriedaeth ein bod yn gweithredu er budd gorau ein cymunedau. Bydd ymgysylltu a chyfathrebu wrth wraidd popeth a wnawn yn y blynyddoedd nesaf. Drwy sefydlu'r mathau cywir o ymddygiad, prosesau a dulliau gweithredu, gallwn wneud yn siŵr ein bod yn gwneud hyn yn effeithiol, mewn ffordd sy'n ein helpu i gyflawni canlyniadau ein Cynllun Corfforaethol.



# SIANELAU CYFATHREBU

## ? BETH

- Negeseuon strategol
- Siarter Cwsmeriaid
- Gwerthoedd
- Gweledigaeth/cenhadaeth
- Amcanion
- Llwyddiannau
- Cynllun Corfforaethol
- Cyflawniadau
- Gwobrau
- Ein rôl
- Gallu a methu gwneud
- Cyfyngiadau ariannol
- Dyheadau
- Prosiectau arbennig

## ? PWY

- CLILC a CLIL
- AC, AS, ASE
- Staff
- Dinasyddion
- Aelodau Etholedig
- Budd-ddeiliaid
- Cyflenwyr
- Grwpiau cymunedol
- Llywodraeth Cymru
- Undebau llafur
- Y Wasg/Cyfryngau
- Cyngor Staff
- Cyrff proffesiynol
- Partneriaethau
- Cynghorau Tref a Chymuned
- Sector gwirfoddol
- Grwpiau mynediad

## ? PRYD

- Bob awr
  - Wyneb i wyneb
  - Rhyngrwyd
  - Mewnrrwyd
  - Arwyddion digidol
  - Negeseuon testun
- Bob dydd
  - Facebook
  - Twitter
  - Postfeistr
  - Ebost
- Bob wythnos
  - Pob dull yn berthnasol
- Bob pythefnos
  - Taflen wybodaeth Aelodau
- Bob mis
  - Briff Cyngor/Tîm
  - Newyddlenni prosiect
- Bob deufis
  - Digwyddiadau/wyneb i wyneb
- Bob 3 mis
  - Cyngor Staff
- Bob 6 mis
  - Diweddariadau Cynllun Corfforaethol
  - Ymgynghoriad wedi'i amserlennu
- Bob blwyddyn
  - Adroddiad Blynnyddol
  - Bwletin

## ? SUT

- Wyneb i wyneb (cwsmeriaid)
  - Prif swyddfeydd
  - Presenoldeb ffisegol
  - Presenoldeb lleol/yn y gymuned
  - Cyfarfodydd a drefnwyd
  - Yng nghartrefi pobl
  - Digwyddiadau/cymorthfeydd
  - Sioeau
  - Staff rheng flaen
- Deunyddiau wedi'u hargraffu
  - Taflenni
  - Poster
  - Ffurflenni
  - Bwletin
  - Cefn bysiau
  - Adshells
  - Baneri/fflagiau
  - Newyddlenni
  - Graffigau llawr/siop
  - Newyddlenni prosiect
  - Cerbydau'r Cyngor
- Ymgynghoriad
  - Ysgrifenedig
  - Anffurfiol
  - Ffurfiol
  - Un i un - gwybodaeth fwy meddal
  - Cylch a drefnwyd
  - Ad-hoc
- Digwyddiadau/ Partneriaethau
- Dros y ffôn
  - Yn bersonol
  - Awtomatig
  - Skype
- Ebost
- Negeseuon testun
- Wyneb i wyneb (staff)
  - Arolygon staff
  - Gweithdai
  - Sefydlu
  - Cyfarfodydd tîm
  - Cyfarfodydd un i un
  - Cyngor Staff
  - Cydbwyllgor Ymgynghorol
  - I-Trent
  - Conwy Rewards
  - Adolygiadau Datblygu Perfformiad
- Amlgyfrwng
  - Radio
  - Papurau newydd
  - Cyfweliadau Teledu/Radio/Wasg
  - Cyfnodolion proffesiynol
  - Clywedol/fideo
  - Sesiynau cyfarfod y wasg
  - Arwyddion digidol
- Y we
  - Allanol
    - Gwefan
    - Cyfryngau cymdeithasol
  - Mewnol
    - Mewnrrwyd

- ### HANFODOL
- laith ddewisol
  - Darllenadwy
  - Dim jargon
  - Gonest
  - Tryloyw
  - Cyson
  - Rhagweithiol
  - Amserol
  - Rheoli disgwyliadau
  - Hygyrch
  - Cydraddoldeb
  - Hunaniaeth brand
  - Arloesol
  - Creadigol