

Gwasanaethau Cymdeithasol a Thai Sir Ddinbych

Cyfathrebu, dysgu a gwella



STRATEGAETH GYFATHREBU 2008-11

Dyddiad: Mehefin 2010
Fersiwn: 5
Statws: Terfynol
Awdur: Katharine Ellis, Swyddog Cyfathrebu
☎ 01824 712355
💻 katharine.ellis@denbighshire.gov.uk

*Cymeradwywyd gan y Grŵp Mynediad a Chyfathrebu

Cynnwys

Cynnwys	2
Ein Sefyllfa Bresennol: Ebrill 2010	3
1. Cyfathrebu mewnol	6
2. Cyfathrebu â chwsmeriaid a gweithio mewn partneriaeth	12
3. Gwybodaeth gyhoeddus	15
4. Cysylltiadau cyhoeddus a rheoli cyfryngau	18
5. Gwefan	21
Ffynonellau / Darllen Pellach	24
Geirfa	25

Cyflwyniad

Ni yw'r Gyfarwyddiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol a Thai, yn ymgorffori Gwasanaethau Cymdeithasol a Gwasanaethau Tai. Ein bwriad yw bod yn arweinwyr yn y maes cyfathrebu.

Mae ein hamcanion ar gyfer 2008-11 o ran cyfathrebiad ein cyfarwyddiaeth wedi eu hamlinellu yn y strategaeth hon, ynghyd â'n hamcanion cyffredinol.

Caiff ein perfformiad ei fonitro'n chwarterol yng nghyfarfodydd y Grŵp Mynediad a Chyfathrebu. Mae gan y Swyddog Cyfathrebu gyfrifoldeb cyffredinol am fonitro a diweddarau'r strategaeth hon a'r cynllun gweithredu. Nid yw'r camau yn y cynllun yn nhrefn blaenoriaeth.

Mae pob adran yn cynnwys crynodeb o gynnydd a wnaethpwyd yn ystod 2008-9 a'r camau sydd i'w cymryd yn ystod 2009-11 (yn unol â chynlluniau busnes gwasanaeth a chynllun busnes y gyfarwyddiaeth).

Lle mae adroddiadau cynnydd yn ofynnol, dylid cyflwyno'r rhain i'r Grŵp Mynediad a Chyfathrebu ar y dyddiadau a enwir oni bai y nodir yn wahanol. Os bydd staff sydd i fod i gyflawni gweithred yn methu bod yn bresennol yn y cyfarfod Mynediad a Chyfathrebu a nodir, dylent naill ai anfon cynrychiolydd neu adroddiad byr i'w drafod yn y cyfarfod.

Mae'r adran o'r enw 'Ein Sefyllfa Bresennol - Chwefror 2010' yn rhoi trosolwg o'n harferion cyfredol a'n safonau ar lefelau corfforaethol a chyfarwyddiaeth. Caiff y strategaeth hon ei hadolygu a'i diweddarau bob blwyddyn.

Mae yna restr termau ac acronymau yn Atodiad 2 (tudalen gefn) er hwylustod.

Ein Sefyllfa Bresennol: Ebrill 2010

1 Cyfathrebu mewnol

- Bydd holl staff newydd yn y Gwasanaethau Cymdeithasol a Thai'n mynychu cwrs cyflwyno ac yn cael adnodd gwybodaeth barhaol.
- Cyflwynwyd Pit Stop fel adnodd gwybodaeth electronig newydd ar gyfer y staff ym mis Mawrth 2009. Mae adborth o'r arolwg cyfathrebu a gynhaliwyd ym mis Medi 2009 yn dangos ymateb positif i Pit Stop.
- Cynhelir cynhadledd staff bob blwyddyn ar gyfer staff y Gwasanaethau Cymdeithasol a Thai, yn canolbwyntio ar themâu allweddol ar gyfer y gyfarwyddiaeth.
- Bydd y rhan fwyaf o dimau a gwasanaethau o fewn y gyfarwyddiaeth yn cynnal cyfarfodydd rheolaidd, ac yn defnyddio'r amser hwn i ledaenu gwybodaeth. Bydd cyfarfodydd Tîm Rheoli Plant a Theuluoedd (ar gyfer pennaeth gwasanaeth a rheolwyr gwasanaeth) yn digwydd bob pythefnos, ac mae'r rhain yn cael eu hymestyn yn fisol i gynnwys yr holl reolwyr tîm. Caiff gwybodaeth o'r cyfarfodydd hyn ei hidlo i lawr drwy'r cyfarfodydd tîm.
- Bydd calendr y timau a newyddlenni'r gwahanol wasanaethau'n rhoi gwybodaeth am dimau, prosiectau a datblygiadau gwasanaeth ar draws y gyfarwyddiaeth. Caiff y rhain eu cylchredeg drwy'r hysbysfyrdau electronig, e-bost a Pit Stop, ac fe wahoddir timau i gymryd rhan i gyd-fynd â digwyddiadau cenedlaethol, dyddiau ymwybyddiaeth a datblygiadau gwasanaeth allweddol.

2 Cyfathrebu â chwsmeriaid a gweithio mewn partneriaeth

- Byddwn yn dilyn Strategaeth Gorfforaethol Gofal Cwsmeriaid ac yn cynnal ei hegwyddorion. Ein nod yw darparu safon gwasanaeth sy'r un mor uchel i gwsmeriaid mewnol ac allanol, yn cynnwys ein partneriaid.
- Mae'r Tîm Cyswllt Cyntaf yn darparu gwasanaeth derbynfa i'r Gwasanaethau Cymdeithasol a Thai yn Ffordd Brighton a Neuadd y Sir yn Rhuthun, gan weithredu fel pwynt cyswllt cyntaf i bob ymholiad newydd i'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae ganddyn nhw rif ffôn sengl wedi ei gyhoeddi i'w gwneud yn haws i gyrchu eu gwasanaethau, ac fe gyhoeddir eu manylion cyswllt mewn llyfrau ffôn, ar ddogfennau gwybodaeth gyhoeddus ac ar wefan CSDd.
- Bydd y Gwasanaethau Cymdeithasol a Thai'n dilyn gweithdrefn gwynion gorfforaethol 'Eich Llais' ac yn cynnal ei hegwyddorion. Mae 'Eich Llais' yn cydymffurfio â gofynion statudol a osodwyd gan Lywodraeth Cynulliad Cymru i ymateb i gwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol. Fe weithredir ar argymhellion a wneir yn ystod y ddwy weithdrefn gwynion i wella gwasanaethau. Mae yna rif ffôn cwynion rhadffon i'w gwneud yn haws cyrchu'r gwasanaeth.
- Bydd staff yn cydymffurfio â'r Deddfau Rhyddid Gwybodaeth a Diogelu Data a'r Polisi Cyfrinachedd, ac yn trin gwybodaeth cleientiaid gyda'r cyfrinachedd mwyaf. Mae protocol rhannu gwybodaeth lechyd, Gofal Cymdeithasol a Lles (yn unol â chanllawiau WASPI (Cytundeb Rhannu Gwybodaeth Bersonol Cymru)) yn rhoi

arweiniad ar sut i rannu gwybodaeth bersonol yn ddiogel ac yn gyfreithiol o fewn partneriaeth.

- Bydd Gwasanaethau Tai'n cyhoeddi newyddlen bob 6 mis sy'n cael ei dosbarthu i'r holl denantiaid.
- Mae'r Uned Hawliau Lles a'r Gwasanaeth Maethu a Mabwysiadu â rhifau rhadffon i'w gwneud yn haws cyrchu'r gwasanaethau.
- Bydd staff newydd yr adran Dai yn cael hyfforddiant cwynion corfforaethol yn eu blwyddyn gyntaf.
- Bydd Gwasanaethau Oedolion yn cynnal arolwg blynyddol o'r cleientiaid, ac yn datblygu eu gwasanaethau'n ôl yr adborth.

3 Gwybodaeth gyhoeddus

- Byddwn yn datblygu taflenni gwybodaeth am y gwasanaethau a gynigiwn ni. Rydyn ni'n ymrwymedig i egwyddorion iaith glir a hygyrchedd gwybodaeth. Byddwn yn cynhyrchu ein gwybodaeth gyhoeddus yn ddwyieithog (Saesneg a Chymraeg), ac mewn ieithoedd eraill ar gais, yn unol â safonau corfforaethol ac arferion da derbyniol.
- Rydym yn darparu ac yn arddangos ystod o daflenni, ffurflenni a phosteri gwybodaeth gyhoeddus, sy'n rhoi manylion o'n gwasanaethau a'n cynlluniau.
- Mae tudalennau gwefan y Gwasanaethau Cymdeithasol a Thai'n rhoi gwybodaeth fanwl ar ein gwasanaethau ac yn rhoi cyfle i aelodau'r cyhoedd gyfathrebu â'n gwasanaethau ar-lein. Byddwn hefyd yn darparu dolenni ac arwyddbyst i adnoddau ar-lein defnyddiol eraill a gwefannau partneriaid.
- Byddwn yn rhoi manylion cyswllt i ddefnyddwyr gwasanaeth a gwybodaeth am ein gwasanaethau drwy'r Tîm Cyswllt Cyntaf, a phan fyddwn yn cyfarfod â nhw neu'n asesu eu hanghenion.

4 Cysylltiadau cyhoeddus a rheoli'r cyfryngau

- Byddwn bob amser yn ceisio hyrwyddo ein gwasanaethau, ein gwaith da a'n cyflawniadau. Yn yr adran hon, mae targedau ar gyfer rhydau eitemau i'r wasg / newyddlen wedi eu pennu.
- Mae'r Tîm Cyfathrebu Corfforaethol yn gyfrifol am ddelio â'r cyfryngau ar ran yr awdurdod cyfan. Bydd y Swyddog Cyfathrebu'n gweithredu fel cyswllt y gyfarwyddiaeth ar gyfer holl weithgareddau'r cyfryngau mewn cysylltiad â'r Tîm Cyfathrebu Corfforaethol.
- Rydyn ni wedi datblygu portffolio o astudiaethau achos i ddangos rôl a chyfrifoldebau gwahanol swyddi yn y gyfarwyddiaeth. Mae'r rhain yn cael eu cyhoeddi ar y wefan a'u defnyddio ar gyfer digwyddiadau hyrwyddo a recriwtio.
- Byddwn yn defnyddio gwobrau lleol a chenedlaethol i hyrwyddo ein gwasanaethau a'n cyflawniadau. Y llynedd cafodd sawl prosiect a darnau gwaith unigol eu cydnabod mewn amrywiaeth o gategoriâu gwobrau'n genedlaethol.

5 Gwefan

- Ein nod yw darparu gwybodaeth a gwasanaethau hygyrch drwy'r wefan. Byddwn yn monitro cynnwys ein gwefannau i sicrhau eu bod yn fanwl gywir ac yn cydymffurfio â safonau corfforaethol.
- Mae ein tudalennau'n cael eu gwirio'n rheolaidd i sicrhau nad oes dolenni wedi torri ac atodiadau anhygyrch.
- Mae cynrychiolwyr o bob gwasanaeth yn gyfrifol am ddiweddarau ein gwefannau.
- Mae yna wasanaethau cyfieithu gwe awtomataidd ar gael i gyfieithu cynnwys gwefan i ieithoedd fel Iseldireg, Ffrangeg, Almaeneg, Groeg, Eidaleg, Portiwgaleg, Rwsieg a Sbaeneg.
- Mae'r wefan yn darparu gwasanaeth llefaru testun i'r darllenwr drwy'r cyfleuster 'Browsealoud' i'w gwneud yn haws i bobl sydd â nam ar y golwg gyrchu ein gwasanaethau.

1. Cyfathrebu mewnol

Amcanion:

1. Bydd staff ar bob lefel yn medru cyfathrebu'n fwy effeithiol gyda'i gilydd
2. Bydd gwybodaeth yn hygyrch
3. Fe ddefnyddir cyfarfodydd, cynadleddau a dyddiau i ffwrdd i fanteisio'n llawn ar rannu gwybodaeth

Cynnydd yn ystod 2008/9

- Fe ddatblygwyd ac fe weithredwyd Pit Stop fel adnodd gwybodaeth electronig canolog yn seiliedig ar nodiadau, sy'n hygyrch i'r holl staff yn y gyfarwyddiaeth. Mae hyn yn cynnwys dolenni i ddogfennau allweddol, yn cynnwys adroddiadau, polisïau, newyddlenni etc.
- Datblygwyd strategaeth gyfathrebu PARIS ar gyfer cyfnod 1 gweithrediad prosiect, ac roedd archwilio mewnol a Swyddfa Archwilio Cymru'n fodlon â'r dulliau cyfathrebu a ddefnyddir rhwng staff, y tîm prosiect a'r bwrdd prosiect.
- Ffocws Cynhadledd y Staff yn 2009 oedd dathlu llwyddiant. Cyflwynwyd segment hefyd i gydnabod cyflawniad staff a oedd â 25 mlynedd neu fwy o wasanaeth parhaus gyda'r awdurdod.
- Yng Nghynhadledd y Staff cynhaliwyd seminar yn dwyn y teitl 'Gwrandawriad gyda'r Arweinwyr' lle cafodd staff gyfle i glywed am waith a chyfrifoldebau uwch reolwyr a Chynghorwyr, ac i ofyn cwestiynau.
- Cafodd y rhwydwaith gyfathrebu ei harbrofi, gyda chynrychioliad o'r gyfarwyddiaeth gyfan (er nad oedd pob tîm wedi enwebu cynrychiolydd). Sefydlwyd cylch gorchwyl, gydag ymrwymiad gan aelodau i helpu i wella prosesau cyfathrebu 2-ffordd o fewn y gyfarwyddiaeth. Cynhaliwyd pleidlais yn y cyfarfod ym mis Mawrth 09, ac fe benderfynwyd parhau â'r rhwydwaith am 12 mis arall o leiaf. Fe ddiweddarwyd y cylch gorchwyl wedi hynny.
- Cynhyrchwyd y Protocol Swyddfa, gan roi canllawiau i staff ar faterion cyfathrebu/gweithle mewn fformat hygyrch, yn cynnwys cyfrinachedd, canllawiau ar e-bost a ffôn ac amseroedd ymateb.

Cynnydd a wnaethpwyd yn 2009/10

- Cafodd Pit Stop ei ddatblygu ymhellach i gynnwys adrannau ar Fframwaith Adrodd Blynyddol y Cyngor, catalogau o wybodaeth gyhoeddus a pholisïau / dogfennau defnyddiol a restrir yn ôl y gwasanaeth, mapiau'n dangos lleoliadau swyddfa, a dolenni i ddangosfwrdd Gwasanaethau Oedolion a Phlant. Cafodd mater ymddangosiad y neges o gamgymeriad ei ddatrys gan aelodau TGCh.
- Cynhaliwyd yr arolwg gyfathrebu eilflwydd, gyda chyfradd ymateb yn gyfartal â'r arolwg blaenorol. Mae'r materion a amlygwyd yn y canlyniadau wedi eu hymgorffori yn y cynllun gweithredu yn yr adran hon.
- Yn awr mae gan y Gwasanaethau Oedolion ddigwyddiadau datblygu ddwywaith y flwyddyn, gyda newyddlenni interim yn cael eu hanfon allan i'r gwasanaeth. Fel rheol bydd y Gwasanaethau Plant yn cael 1 diwrnod datblygiadol i ffwrdd y flwyddyn.
- Mae rhifyn cyntaf Newyddlen Gwasanaethau Integredig y Plant (gwasanaethau i blant sydd ag anabledau ac anghnion iechyd meddwl/emosiynol) wedi ei gyhoeddi, gyda'i amllder eto i'w gytuno.
- Mae dyddiad y Gynhadledd Staff nesaf wedi ei drefnu ar gyfer mis Medi 2010, gyda ffocws ar foderneiddio.
- Caiff y Briff Craidd ei ddsbarthu'n chwarterol yn awr i osgoi dyblygu negeseuon corfforaethol a gorlwytho staff.
- Cafodd Cynnal a Datblygu Busnes ei ddiddymu fel gwasanaeth a chafodd timau'r adrannau eu hamsugno i mewn i Wasanaethau Oedolion, Plant a Thai.

1. Cyfathrebu Mewnol – Cynllun Gweithredu ar gyfer 2008/9

Maes	Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd
a Pit Stop	Monitro a diweddarau'r dolenni a gwybodaeth.	Swyddog Cyfathrebu	Misol	Awst 2010

1. Cyfathrebu Mewnol – Cynllun Gweithredu ar gyfer 2008/9					
Maes	Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd	
	(Amcan 2)	Cylchredeg crynodeb wythnosol o wybodaeth wedi ei diweddarau a chysylltiadau ar Pit Stop i staff y Gyfarwyddiaeth.	Swyddog Cyfathrebu	Wythnosol	Rhagfyr 2010
b	Rhynggrwyd fewnol (Amcanion 1 & 2)	Gweithio gyda'r grŵp tasg a gorffen corfforaethol i sicrhau bod system rhynggrwyd gadarn yn cael ei sefydlu a fydd yn cyfarfod â'n hanghenion ac yn adeiladu ar swyddogaethau Pit Stop.	Cynrychiolwyr y Gyfarwyddiaeth, yn cynnwys Swyddog Cyfathrebu	Ebrill 2011	Hydref 2010
c	Newyddlenni (Amcan 1)	Darparu dolenni i gopiâu electronig o newyddlenni perthnasol drwy Pit Stop – i'w cynnwys yn y crynodeb wythnosol.	Swyddog Cyfathrebu	Yn ôl yr angen	Rhagfyr 2010
d	Cyfarfodydd, cynadleddau a dyddiau i ffwrdd (Amcan 3)	Yn dilyn pob cynhadledd staff dylid adolygu ffurflenni gwerthuso ac adborth er mwyn creu agenda sy'n amrywiol ac yn ddiddorol.	Cynorthwyydd Prosiectau, Swyddog Cyfathrebu	Hydref 2010	Rhagfyr 2010
		Adolygu canllawiau Gwasanaethau Plant ar gyfarfod â fformat a gweithdrefnau i'w defnyddio ar draws y gyfarwyddiaeth.	Rheolwr Busnes Plant	Ionawr 2011	Ebrill 2011

1. Cyfathrebu Mewnol – Cynllun Gweithredu ar gyfer 2008/9					
Maes	Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd	
		Lle bynnag y bydd hynny'n bosib, dylai cynadleddau fod â thema/chynrychioliad traws-gyfarwyddiaeth i wella'r cysylltiadau gyda gwasanaethau eraill y cyngor.	Cyfarwyddwr, Penaethiaid Gwasanaeth, Swyddog Cyfathrebu, Cynorthwydd Prosiectau	Parhaus	Ebrill 2011
e	PARIS – Cyfnod 2 (Amcanion 2 & 3)	Adolygu a diweddarau strategaeth gyfathrebu PARIS i adlewyrchu cyfnod 2 a sicrhau ei fod yn cael ei ledaenu a'i gyfathrebu'n effeithiol.	Rheolwr Systemau Busnes, Swyddog Cyfathrebu	Awst 2010	Hydref 2010
f	Rhwydwaith cyfathrebu (Amcanion 1 & 2)	Adolygu cynnydd a phwrpas y rhwydwaith gyfathrebu, ac adrodd i M&CH i gael penderfyniad ar a ddylid parhau.	Swyddog Cyfathrebu	Medi 2010	Hydref 2010
g	Cyfathrebu ag Uwch Reolwyr (Amcan 1)	Mynychu'r Gynhadledd Staff flynyddol i ymateb i gwestiynau staff fel panel ar ddull 'Question Time'.	Uwch Dîm Rheoli	Medi 2010	Hydref 2010
		Ar gyfer y brîff craidd, parhau i wahodd cwestiynau a blaenyrru'r rhain i gael sylwadau'r Cyfarwyddwr cyn cyhoeddi'r ymateb ym mriiff y chwarter dilynol.	Swyddog Cyfathrebu	Chwarterol	Ionawr 2011

1. Cyfathrebu Mewnol – Cynllun Gweithredu ar gyfer 2008/9				
Maes	Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd
	Ymateb i gwestiynau 'Dull Uniongyrchol' a dewis un enghraifft i'w chynnwys ym mriiff craidd y mis canlynol.	Cyfarwyddwr	Chwarterol	Ionawr 2011
	Defnyddio sesiynau yn ôl i'r llawr yn rheolaidd fel cyfnewid dysgu rhwng timau rheng flaen ac Uwch Reolwyr, gan ddefnyddio adborth i hysbysu cynllunio busnes.	Uwch Dîm Rheoli	Chwarterol	Ebrill 2011
h	Protocol Swyddfa (Amcanion 1 & 2)	Diweddarau a chylchredeg y Protocol Swyddfa mewn ymgynghoriad â'r Grŵp Mynediad a Chyfathrebu, gan sicrhau fod y fersiwn ddiweddaraf ar gael i staff yn electronig ac ar gyfer staff newydd yn ffolderi cynefino'r Gyfarwyddiaeth.	Swyddog Cyfathrebu, Tîm Datblygu Gweithlu	Rhagfyr 2010 Ionawr 2011
i	Hyfforddiant Cyfathrebu (Amcan 1)	Fe ddarperir hyfforddiant a chanllawiau ar arferion da a chyfathrebu mewnol ac allanol i reolwyr a staff sydd â rôl benodol mewn cyfathrebu.	Swyddog Cyfathrebu, Rheolwr Tîm Datblygu Gweithlu	Ionawr 2011 Hydref 2010

1. Cyfathrebu Mewnol – Cynllun Gweithredu ar gyfer 2008/9					
Maes	Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd	
j	Cyrchiad i gyfrifiaduron (Amcanion 1 & 2)	Sicrhau fod staff nad ydyn nhw'n weithwyr swyddfa â chyrchiad i Gyfrifiadur i sicrhau cyrchiad teg i wybodaeth lle bynnag y bo hynny'n bosib.	Penaethiaid Gwasanaeth, TGCh	Ionawr 2011	Ionawr 2011
k	Cyfathrebu ynglŷn â newidiadau (Amcanion 1 & 3)	Bydd cynadleddau, digwyddiadau a staff eraill yn cael eu defnyddio i sicrhau fod gwybodaeth am newidiadau arwyddocaol i strwythurau neu arferion gwaith yn cael ei gyfleu i staff ar bob lefel mewn ffordd amserol.	Uwch Reolwyr	Parhaus	Ebrill 2011
		Fe weithredir cynllun cyfathrebu o gychwyn y cynllunio ar gyfer newidiadau arwyddocaol (a grybwyllwyd uchod) i sicrhau fod pob dull sydd ar gael ac sy'n briodol ar gyfer cyfathrebu â staff yn cael eu defnyddio'n effeithiol.	Uwch Reolwyr	Parhaus	Ebrill 2011

2. Cyfathrebu â chwsmeriaid a gweithio mewn partneriaeth

Amcanion:

1. Bydd pobl yn gallu cysylltu â ni'n hawdd, a chael yr atebion y maent yn chwilio amdanyn nhw'n sydyn ac yn eglur
2. Fe fydd partneriaethau'n gweithio'n effeithiol, gyda phartneriaid yn cael cyrchiad parod i wybodaeth amdanom ni
3. Fe ymgynghorir â defnyddwyr gwasanaeth ynglŷn â'r gwasanaethau'r ydym yn eu cynnig a'r ffordd y cânt eu darparu

Cynnydd a wnaethpwyd yn 2008/9

- Enwebwyd y Swyddog Cyfathrebu fel cynrychiolydd y Gyfarwyddiaeth i gefnogi Cynllun Cyfathrebu Argyfwng Corfforaethol.
- Sefydlwyd grŵp tasg a gorffen â ffocws i ddatblygu cysylltiadau â gofalwyr. Roedd y grŵp yn cynnwys cynrychiolwyr o Gyngor Sir Ddinbych, NEWCIS, Crossroads ac o Rwydweithiau Defnyddwyr Gwasanaeth Iechyd Meddwl a Gofalwyr, gan adrodd i Grŵp Strategaeth Gofalwyr Sir Ddinbych.
- Cafodd canllawiau i staff ar amseroedd ymateb eu cynnwys o fewn y Protocol Swyddfa, ac fe'i rhoddwyd ar gael drwy Pit Stop, Canolfan Wybodaeth Sir Ddinbych, ac ar gyfer staff newydd mewn ffolderi cynefino.

Cynnydd a wnaethpwyd yn 2009/10

- Cyflwynwyd y polisi cwynion corfforaethol 'Eich Llais'. Mae'n cwmpasu ac yn disodli gweithdrefn gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol.
- Sefydlwyd Grŵp Cyfathrebu Ffliw Moch y Gyfarwyddiaeth i ymateb i staff a defnyddwyr gwasanaeth ac i gyfathrebu â nhw am ddechreuad y fflw moch. Dechreuodd y grŵp gyfarfod bob 6 wythnos, ac yna fe leihaodd mewn ymateb i ddirywiad yr epidemig, nes i'r grŵp gael ei ddirwyn i ben yn swyddogol ym mis Chwefror 2010.
- Penodwyd Swyddog Cyfathrebu Gwasanaethau Cymdeithasol a Thai Sir Ddinbych yn Is-gadeirydd Grŵp Cyfathrebu Cymru Gyfan, Cyfathrebwyr Gofal Cymdeithasol Cymru. Mae'r grŵp hwn yn canolbwyntio ar Gronni ymdrechion ac adnoddau

aelodau i gynhyrchu gwybodaeth gyhoeddus o ansawdd ac i hyrwyddo a rhannu arferion da mewn cyfathrebu.

- Trefnwyd cyrsiau hyfforddi misol ar gwynion gan staff y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gynnar yn 2010, er na ddigwyddodd y rhan fwyaf ohonynt nhw.
- Mae grwpiau tasg a gorffen â ffocws wedi eu sefydlu i gynnal cysylltiadau â'r cyhoedd/defnyddwyr gwasanaeth o gwmpas y Gwasanaeth Ailalluogi, Gwasanaethau Cymdogaeth Prestatyn, Tai Gofal Ychwanegol Prestatyn ac Ysbyty Brenhinol Alecsandria.
- Mae materion sy'n ymwneud â chyfathrebu sydd wedi eu hamlygu yn yr adroddiadau cwynion chwarterol wedi eu bwydo i mewn i'r adolygiad hwn o'r ddogfen strategaeth hon.

2. Cysylltiadau cwsmeriaid a gweithio mewn partneriaeth

Maes	Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd	
a	Cwynion (Amcanion 1 & 3)	Darparu adroddiad chwarterol i'r Grŵp M&CH gan amlygu materion cyfathrebu, fel: <ul style="list-style-type: none"> • Methu â chyfarfod ag amseroedd ymateb • Methu â chyfathrebu mewn iaith ddewisol • Methu â dangos empathi tuag at iaith/ddiwylliant • Rhannu gwybodaeth bersonol yn amhriodol • Methu â darparu gwybodaeth yn amserol • Diffyg ymgynghori am wasanaethau 	Swyddog Cwynion (Gwasanaethau Cymdeithasol)	Chwarterol	I barhau'n chwarterol
		Darparu trosolwg o faterion cyfathrebu a chwynion ar gyfer staff newydd mewn sesiynau cynefino.	Swyddog Cwynion (Gwasanaethau Cymdeithasol), Swyddog Cyfathrebu	Bob yn ail fis	Hydref 2010

2. Cysylltiadau cwsmeriaid a gweithio mewn partneriaeth					
Maes	Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd	
	Defnyddio adroddiadau cwynion blynyddol i amlygu materion wrth adolygu'r strategaeth hon. Awgrymu camau i ddelio â materion cyfathrebu cyffredin a amlygwyd mewn cwynion.	Swyddog Cyfathrebu, Swyddog Cwynion	Ebrill 2011	Ebrill 2011	
b	Cyfathrebu Brys (Amcanion 1 & 2)	Bydd cynrychilydd y Gwasanaethau Cymdeithasol yn cefnogi'r Tîm Cyfathrebu Corfforaethol os digwydd i'r cynllun cyfathrebu argyfwng gael ei ysgogi.	Swyddog Cyfathrebu	Yn ôl yr angen	Ebrill 2011
c	Adroddiad Blynyddol (Amcan 3)	Fe gynhelir ymgynghoriad cyfranogwyr yn ystod datblygiad yr Adroddiad Blynyddol, a bydd hyn yn cynyddu flwyddyn ar ôl blwyddyn wrth i broses Fframwaith Adrodd Blynyddol y Cyngor gael ei sefydlu.	Cyfarwyddwr Corfforaethol, Swyddog Datblygu Gwasanaeth	Awst 2010	Awst 2010
d	Cyrchiad i Ffeiliau (Amcan 1)	Fe ddarperir adroddiadau blynyddol ar amseroedd ymateb o ran Cyrchiad i Ffeiliau / ceisiadau am Ryddid Gwybodaeth i'r Grŵp Mynediad a Chyfathrebu.	Swyddogion Sicrwydd Ansawdd	Ebrill 2011	Ebrill 2011

3. Gwybodaeth gyhoeddus

Amcanion:

1. Fe wnawn ddarparu gwybodaeth hygyrch, hawdd ei deall a chynhwysfawr yn y fformatau mwyaf priodol am y gwasanaethau a ddarperir a sut i gysylltu â ni
2. Fe ddefnyddiwn y dulliau mwyaf cost-effeithiol i gyhoeddi gwybodaeth gyhoeddus
3. Fe wnawn gynnal ein hunaniaeth gorfforaethol a'n safonau yn ein gwybodaeth gyhoeddus

Cynnydd a wnaethpwyd yn 2008/9

- Cynhyrchwyd 17 o eitemau gwybodaeth gyhoeddus newydd o leiaf, yn cwmpasu: adolygiadau plant a grwpiau craidd, gadael gofal a materion ariannol sy'n ymwneud â gadael gofal, cynllun Cerdyn Argyfwng Gofalwyr, gwasanaethau gwaith cymdeithasol mewn ysbytai, Teleofal, digartrefedd yn Sir Ddinbych a phobl ifanc sy'n ddigartref yn Sir Ddinbych, opsiynau tai a chyngor, y Cynllun Lleoli Oedolion a datblygiad Tai Gofal Ychwanegol Gorwel Newydd. Datblygwyd rhai o'r rhain mewn partneriaeth ag asiantaethau eraill, fel taflen wybodaeth Gorwel Newydd, a gynhyrchwyd ar y cyd gyda Chymdeithas Tai Clwyd.
- Sefydlwyd grŵp darllen o bobl hŷn a chafwyd dau gyfarfod i drafod hygyrchedd ac ansawdd gwybodaeth i bobl hŷn, gan edrych yn benodol ar daflenni sydd ar gyfer pobl hŷn yn Sir Ddinbych.
- Gofynnwyd i Grŵp Cyfeirio Teulu Ceri ddarparu adborth ar ddrafftiau taflenni newydd a gynhyrchwyd ar gyfer Gwasanaethau Oedolion, ac fe ddefnyddiwyd y sylwadau hyn i adolygu cynnwys a gosodiad y cynnyrch i'w gwneud yn fwy hygyrch.
- Fe ddyluniwyd mwyafrif llethol yr eitemau gwybodaeth gyhoeddus newydd yn fewnol i leihau costau, ac fe'u printiwyd yn fewnol hefyd lle'r oedd angen printio llai. Fe fabwysiadwyd hyn fel arfer safonol ar gyfer y gyfarwyddiaeth, ac fe hysbyswyd staff drwy'r ddogfen ganllaw 'Sut i gynhyrchu gwybodaeth ar gyfer y cyhoedd'.

Cynnydd a wnaethpwyd yn 2009/10

- Cynhyrchwyd o leiaf 17 o eitemau gwybodaeth gyhoeddus newydd, yn cwmpasu: gwasanaethau i bobl dros 50, Teulu Ceri, cynllun Byw yn y Gymuned, sut i gysylltu â'r Gwasanaethau Cymdeithasol, gwasanaethau cyngor Sir Ddinbych, help i ofalwyr, cadw'n gynnes yn fforddiadwy, diogelu oedolion sy'n agored i niwed, ail-alluogi, trosolwg o wasanaethau ar gyfer oedolion, gwasanaethau cefnogi teuluoedd a maethu preifat.
- Mae Grŵp Cyfeirio Teulu Ceri wedi parhau i ddarparu adborth manwl ar eitemau gwybodaeth gyhoeddus drafft.
- Mae'r rhan fwyaf o'r eitemau gwybodaeth gyhoeddus sydd wedi eu cwblhau wedi eu hychwanegu nid yn unig at wefan Cyngor Sir Ddinbych, ond hefyd fel dolenni i adran Cyfathrebwyr Gofal Cymdeithasol Cymru gwefan AGGC i gynyddu hygyrchedd a hefyd i rannu arferion da ymysg awdurdodau lleol eraill a darparwyr gwybodaeth gofal cymdeithasol.
- Sefydlwyd catalogau electronig o ddogfennau gwybodaeth gyhoeddus gyda dolenni o Pit Stop ac wedi eu rhestru'n ôl y gwasanaeth.

3. Gwybodaeth Gyhoeddus

Maes	Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd
a Gwybodaeth gyswllt (Amcan 1)	Adolygu ein manylion cyswllt ar y wefan i sicrhau eu bod yn gywir ac yn gyfoes.	Swyddogion Gwybodaeth Electronig	Mehefin 2010	Awst 2010
b Iaith glir (Amcanion 1, 2 & 3)	Cydlynu taflenni sy'n cael eu hysgrifennu mewn iaith glir, yn dilyn y canllawiau i staff ar gynhyrchu gwybodaeth gyhoeddus.	Swyddog Cyfathrebu, mewn ymgynghoriad â'r Grŵp Marchnata a Chyfathrebu	Parhaus	Ionawr 2011

3. Gwybodaeth Gyhoeddus					
Maes		Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd
		Cynhyrchu canllawiau a darparu hyfforddiant ar egwyddorion iaith glir i'r staff.	Swyddog Cyfathrebu	Ionawr 2011	Ebrill 2011
c	Adroddiad Blynyddol (Amcan 1)	Cynhyrchu'r Adroddiad Blynyddol mewn fformatau hygrych a'u rhoi ar gael yn unol â chanllawiau Llywodraeth Cynulliad Cymru.	Cyfarwyddwr Corfforaethol, Swyddog Datblygu Gwasanaeth, Swyddog Cyfathrebu	Medi 2010	Hydref 2010
d	Teulu Ceri (Amcanion 1 & 2)	Defnyddio delweddau o Deulu Ceri ar ddogfennau gwybodaeth gyhoeddus a thudalennau'r wefan i wneud gwybodaeth yn fwy hygrych a'i roi mewn cyd-destun ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a'r cyhoedd.	Swyddog Cyfathrebu, Swyddogion Gwybodaeth Electronig, Grŵp Golygyddol Teulu Ceri	Parhaus	Ebrill 2011

4. Cysylltiadau cyhoeddus a rheoli'r cyfryngau

- Amcanion:**
1. Fe wnawn hyrwyddo ein gwasanaethau trwy gyfrwng cysylltiadau cyhoeddus a rheoli'r cyfryngau'n bositif
 2. Fe wnawn gynllunio sut y byddwn yn gweithio gyda'r Tîm Cyfathrebu Corfforaethol i hyrwyddo ein gwasanaethau a'n llwyddiannau yn y cyfryngau
 3. Fe wnawn ymateb yn bositif i faterion negyddol yn y wasg a hynny mewn ffordd amserol

Cynnydd a wnaethpwyd yn 2008/9

- Gosodwyd targedau cymesur ar gyfer nifer yr eitemau newyddion a gynhyrchir bob mis, yn seiliedig ar darged Corfforaethol (e.e. 7 eitem ar gyfer ein cyfarwyddiaeth o'i gymharu â 28 ar gyfer yr awdurdod cyfan).
- Fe gurwyd y targed misol o 7 eitem newyddion y mis mewn 9 allan o'r 12 mis, ni chyrrhaeddwyd y targed mewn 2, ac fe'i cyfarfuwyd mewn 1. Cylchredwyd eitemau newyddlen a datganiadau i'r wasg un ai drwy'r Tîm Cyfathrebu Corfforaethol neu mewn cysylltiad â nhw.

Cynnydd a wnaethpwyd yn 2009/10

- Cafodd y targed misol o 7 eitem newyddion y mis ei gyfarfod neu ei guro yn y rhan fwyaf o'r misoedd.
 - Fel cyfarwyddiaeth, rydyn ni wedi bod yn fwy rhagweithiol yn enwebu ar gyfer gwobrau lleol a chenedlaethol er mwyn hyrwyddo ein gwaith a'n cyflawniadau. Mae hyn wedi cynnwys enwebiadau ar gyfer Rhagoriaeth Cymru, Gwobrau Cymdeithas Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth Cyhoeddus Llywodraeth Leol y Chronicle. Mae erthyglau a datganiadau i'r wasg sy'n amlygu ac yn cynnwys defnyddwyr gwasanaeth wedi eu cyhoeddi i gysylltu â digwyddiadau cenedlaethol a dyddiau ymwybyddiaeth, e.e. Diwrnod Hawliau Gofalwyr ym mis Rhagfyr 2009.

4. Cysylltiadau cyhoeddus a rheoli'r cyfryngau

Maes		Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd
a	Canllawiau ar gyfer staff (Amcan 1)	Adolygu ac ailgylchredeg canllawiau i staff ar yr hyn sy'n gwneud erthygl yn werth sylw, y broses gywir i gyflwyno eitemau i'r wasg/newyddlenni a'r safonau disgwylidig a'r broses o gofnodi.	Swyddog Cyfathrebu, mewn ymgynghoriad â'r Grŵp M&CH	Hydref 2010	Ionawr 2011
b	Ymholiadau'r wasg (Amcanion 2 & 3)	Ymateb i ymholiadau a'u dyrannu, un ai'n uniongyrchol neu'r rhai a roddwyd gan y Tîm Cyfathrebu Corfforaethol.	Swyddog Cyfathrebu	Yn ôl yr angen	Ebrill 2011
c	Targedau (Amcan 1)	Fe wnawn gyfarfod â thargedau ar gyfer cynhyrchu 7 o eitemau newyddion y mis (fel chwarter o'r targed corfforaethol o 28 o eitemau gan yr awdurdod cyfan), gyda'r nod o 3 eitem yn ymddangos mewn newyddlenni a 4 yn ymddangos yn y wasg bob mis.	Swyddog Cyfathrebu	Misol	Chwarterol
d	Cyfleoedd hyrwyddo am ddim (Amcanion 2 & 3)	Ymchwilio a nodi cyfleoedd hyrwyddo am ddim a rhestr o gysylltiadau ar gyfer erthyglau nodwedd rheolaidd.	Swyddog Cyfathrebu, mewn cysylltiad â'r Tîm Cyfathrebu Corfforaethol	Ionawr 2011	Ebrill 2011

4. Cysylltiadau cyhoeddus a rheoli'r cyfryngau					
Maes		Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd
e	Blaenoriaethau corfforaethol	Nodi eitemau cyfryngau sy'n ymwneud â blaenoriaethau corfforaethol e.e. newid demograffig, i uchafu perthnasedd a'r defnydd o ddatganiadau i'r wasg.	Swyddog Cyfathrebu, mewn cysylltiad â'r Tîm Cyfathrebu Corfforaethol	Parhaus	Ebrill 2011

5. Gwefan

Amcanion:

1. Fe fydd tudalennau'r we'n glir ac yn hygyrch, gyda dolenni priodol ac atodiadau
2. Fe wnawn ddarparu gwybodaeth gyfoes ar ein gwefannau
3. Fe fydd golygyddion ein gwefan â'r sgiliau priodol ac wedi cael yr hyfforddiant priodol

Cynnydd a wnaethpwyd yn 2008/9

- Cafodd gwefannau'r gyfarwyddiaeth eu cynnal gan 2 Swyddog Gwybodaeth Electronig yn y Gwasanaethau Oedolion, 1 o Gymorth Busnes a Datblygu ac 1 o'r Gwasanaethau Tai.

Cynnydd a wnaethpwyd yn 2009/10

- Cafwyd trosiant uchel o Swyddogion Gwybodaeth Electronig mewn byr amser, ac ni chafwyd neb yn eu lle am sawl mis mewn rhai achosion. Canlyniad hynny oedd bod gwaith y wefan – yn enwedig mewn rhai adrannau – wedi ei ddileu'n sylweddol.
- Defnyddiwyd darluniadau Teulu Ceri ac astudiaethau achos i gyfeirio defnyddwyr gwasanaeth i wasanaethau drwy'r gwefannau perthnasol.
- Fe wnaethpwyd dolenni cychwynnol rhwng adrannau gwefan Cyngor Sir Ddinbych a gwefan Sir Ddinbych Iach.
- Mae gan Deulu Ceri flog misol yn awr ar Difanc.

5. Gwefan				
Maes	Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd

5. Gwefan					
Maes		Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd
a	Gwybodaeth gyfoes, berthnasol (Amcan 2)	Datblygu fframwaith i ddiweddarau a monitro cynnwys y wefan yn rheolaidd.	Swyddog Cyfathrebu gyda chefnogaeth gan Swyddogion Gwybodaeth Electronig	Medi 2010	Hydref 2010
		Dylid darparu diweddiadau chwarterol o waith ar y wefan i'r Grŵp M&CH.	Swyddogion Gwybodaeth Electronig	Chwarterol	Bob chwarter
b	Ymgynghori (Amcan 1)	Bydd Grŵp Cyfeirio Teulu Ceri'n adolygu'r gwefannau o ran hygyrchedd ac yn rhoi adborth.	Swyddog Cyfathrebu	Blynyddol	Hydref 2010
c	Dolenni allanol (Amcan 2)	Datblygu dolenni rhwng tudalennau Cyngor Sir Ddinbych a Sir Ddinbych Iach, Difanc a Choleg Llandrillo gan sicrhau cysondeb gwybodaeth ac osgoi dyblygu.	Swyddog Cyfathrebu, Swyddogion Gwybodaeth Electronig, Gweinyddiaeth IGCLI, Gwefeistr Difanc	Yn ôl yr angen	Ebrill 2011
d	Swyddogion Gwybodaeth Electronig (Amcan 3)	Mae'n rhaid nodi o leiaf un Swyddog Gwybodaeth Electronig o bob un o'r gwasanaeth o fewn y gyfarwyddiaeth.	Uwch Reolwr Gweinyddol, Rheolwr Busnes Plant, Rheolwr Cymorth Busnes Tai	Yn ôl yr angen	Hydref 2010
		Cydlynu rhaglen waith y Swyddogion Gwybodaeth Electronig ac adrodd ar hyn i'r Grŵp Mynediad a Chyfathrebu.	Swyddog Cyfathrebu	6 Misol	Hydref 2010 Ebrill 2011

5. Gwefan				
Maes	Gweithred	Wedi ei bennu ar gyfer	Dyddiad targed	Adroddiad cynnydd
	Darparu hyfforddiant i Swyddogion Gwybodaeth Electronig newydd i ddefnyddio'r system reoli cynnwys corfforaethol.	Gwefeistr Corfforaethol	Yn ôl yr angen	Ebrill 2011

Atodiad 1

Ffynonellau / Darllen Pellach

- Strategaeth Cyfathrebu Gorfforaethol
- Polisi Gofal Cwsmeriaid Corfforaethol
- Polisi Diogelwch Gwybodaeth
- Protocol Rhannu Gwybodaeth
- Strategaeth 'Sir Ddinbych Iach' Iechyd Gofal Cymdeithasol a Lles 2008-11
- Cynlluniau Busnes y Gwasanaeth
- Gweithdrefn Cwynion Corfforaethol
- Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol
- Cytundeb Rhannu Gwybodaeth Bersonol Cymru (WASPI)
- Polisi Defnyddio a Monitro'r Rhyngrwyd, E-bost a Ffôn V1.3 – Mawrth 2008
- Canllawiau E-bost (Gwasanaethau Cymdeithasol a Thai) Ebrill 2008
- Polisi Cyfrinachedd
- Nodyn Gweithdrefn Ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth
- Nodyn Gweithdrefn Ymateb i Geisiadau am Fynediad i Ffeiliau

Atodiad 2

Rhestr Termau

Academi	System wybodaeth cleientiaid y Gwasanaethau Tai.
Grŵp Mynediad a Chyfathrebu	Cyfarfod swyddogion allweddol, dan gadeiryddiaeth Pennaeth Cefnogi Busnes a Datblygu bob 3 mis.
Fforwm Anabledd Sir Ddinbych	Grŵp sy'n rhoi arweiniad i Wasanaethau Oedolion / y Grŵp Mynediad a Chyfathrebu ynglŷn â hygyrchedd gwybodaeth i bobl sydd ag anableddau.
SGE	Swyddog Gwybodaeth Electronig.
CC	Cwestiynau cyffredin
Penawdau	Cylchgrawn corfforaethol mewnol, a gyhoeddir bob 2 fis.
IGCLI	Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Lles.
TGCh	Adran/staff Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu.
SRhG	Tîm y Systemau Rheoli Gwybodaeth.
PARIS	System gwybodaeth cleientiaid y Gwasanaethau Cymdeithasol - 'Primary Access Regional Information System'.
URhChP	Uned Rheoli a Chynnal Perfformiad.
UPCPCh	Uned Partneriaeth, Cynllunio, Perfformiad a Chymorth.
Uwch Reolwyr	Yn y strategaeth hon mae'r term 'Uwch Reolwyr' yn cyfeirio ar Reolwyr Gwasanaeth, Penaethiaid Gwasanaeth a'r Cyfarwyddwr.
UDRh	Uwch Dîm Rheoli (yn cynnwys y Cyfarwyddwr a Phenaethiaid Gwasanaeth).
TBC	I'w gadarnhau.
WASPI	Cytundeb Rhannu Gwybodaeth Bersonol Cymru (Canllawiau'r Cynulliad Cymreig).