

Strategaeth Cyfathrebu Mewnol

1. Cyflwyniad

1.1 Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru'n cydnabod yn y Cynllun Strategol mor bwysig yw bod yn gyflogwr da ac mae wedi ymrwymo i ddarparu amgylchedd gweithio cadarnhaol a pharhau i ddatblygu a chefnogi staff. Mae cyfathrebu effeithiol yn allweddol i lwyddiant y sefydliad ac mae'r Ombwdsmon wedi ymrwymo i'r strategaeth cyfathrebu mewnol, gan gydnabod:

- bod gan staff yr hawl i gael gwybod am benderfyniadau sy'n effeithio ar eu bywyd gwaith, ac i gyfranogi yn y penderfyniadau hynny;
- ei bod yn hysbys bod cyfathrebu effeithiol yn helpu staff i deimlo eu bod wedi'u gwerthfawrogi, gan gynhyrchu ymroddiad, helpu i ddarparu gwasanaeth o ansawdd a chyrraedd nodau corfforaethol.

1.2 Mae cyfathrebu da mewnol yn broses barhaus – ac mae'n gyfrifoldeb i bawb.

2. Egwyddorion y Strategaeth

2.1 Dyma egwyddorion craidd y strategaeth cyfathrebu mewnol:

- gwaith tîm a chydweithio
- hysbysu/ymgysylltu a didwylledd
- gwrando a bod yn ymatebol.

2.2 Yn y strategaeth, pwysleisir mor bwysig yw cyfathrebu dwyffordd; h.y. bod cyfathrebu'n broses ryngweithiol, ac yn broses o gyfnewid gwybodaeth, yn hytrach na'i throsglwyddo yn unig.

2.3 Ystyriwyd wrth llunio'r strategaeth farn a safbwyntiau staff am y ffordd y gellid gwella cyfathrebu mewnol.

3. Amcanion y Strategaeth

3.1 Amcanion y strategaeth yw:

- sicrhau bod y staff yn cael eu hysbysu'n dda a'u bod yn deall cyfeiriad strategol cynlluniedig Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- caniatáu i staff gymryd mwy o ran yn rheolaidd mewn cynlluniau a phenderfyniadau
- sicrhau bod staff yn cael eu hannog i gyflwyno eu barn a'u pryderon, a bod rheolwyr yn gwrando arnynt ac yn eu deall
- datblygu diwylliant lle mae rheolwyr a staff yn teimlo eu bod wedi'u cymell a'u grymuso i wneud cyfraniad, a lle ystyrir bod cyfathrebu a rhannu gwybodaeth yn gyfrifoldeb ar y cyd
- annog amgylchedd o ddiwylliedd, gonestrwydd, cysondeb ac eglurder cyfathrebu.

4. Dulliau Cyfathrebu

4.1 I sicrhau cyfathrebu mewnol effeithiol, bydd angen ystyried y dull mwyaf priodol ym mhob sefyllfa. Dewisir y dull gan ystyried, er enghraifft, ai diben y cyfathrebu yw:

- rhoi gwybodaeth – a ddylai gael ei chyfleu mewn ffurf hawdd ei deall heb arwain at 'orlwytho gwybodaeth'.
- cael barn staff
- cynnwys staff.

Yn amlwg, bydd rhai dulliau'n cyflawni mwy nag un o'r amcanion hyn.

4.3 Y ddau brif fath o gyfathrebu yw:

- wyneb yn wyneb
- ysgrifenedig

a nodir isod sut mae cyflawni'r rhain yn swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

5. Cyfathrebu Wyneb yn Wyneb

5.1 Mae gan y sefydliad nifer o grwpiau a thimau a ddylai alluogi'r staff i drafod pethau sy'n effeithio ar y swyddfa. Mae gan bob grŵp ei rôl mewn perthynas â chyfathrebu mewnol, ond rhoir sylw penodol isod i rôl cyfarfodydd tîm, lle mae rôl ffurfiol sesiynau gwybodaeth yn digwydd.

5.2 Cyfarfodydd Tîm:

- (a) Mae'n bwysig bod pob aelod o dîm yn cael gwybod am ddatblygiadau yn swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac mae cyfarfod yn rheolaidd yn gyfle i bobl ofyn cwestiynau neu sôn am unrhyw faterion a allai godi.
- (b) Cyfrifoldeb y rheolwyr sy'n mynychu'r Tîm Rheoli yw rhoi gwybod i'w staff am y materion a godwyd yn y cyfarfod. Yr Wybodaeth Graidd a gyhoeddir yn syth ar ôl cyfarfodydd y Tîm Rheoli a fydd yn sail i'r sesiynau gwybodaeth, ac a fydd yn eu hategu.
- (c) Gan ddibynnu ar strwythur y timau, gall sesiynau gwybodaeth timau ddigwydd ar sail "raeadru".
- (d) Ni ddylai'r sesiynau gwybodaeth gynnwys y materion a drafodwyd yng nghyfarfodydd y Tîm Rheoli yn unig, ond dylent gynnwys unrhyw faterion eraill y mae angen sôn amdanynt wrth y staff mewn tîm a materion y mae staff am eu cyfeirio i fyny at y Tîm Rheoli.
- (e) Hefyd, mae gan bob tîm gynrychiolydd ar Is-grwpiau'r Tîm Rheoli (megis y Grwp Adolygu Rheolaeth Cwynion). Dylai cyfarfodydd tîm fod yn gyfle i drafod materion sy'n codi o'r cyfarfodydd hyn hefyd, ac yn gyfle i roi adborth fel sy'n briodol.

5.3 Gweithdai/Seminarau Gwybodaeth i'r Holl Staff:

- (a) Cynhelir y rhain, pan fydd yn briodol, i roi adborth a thrafod materion allweddol sy'n effeithio ar y swyddfa.
- (b) Cynhelir un seminar felly o leiaf y flwyddyn i gyd-daro â llunio neu gyhoeddi'r Cynllun Strategol a/neu'r Cynllun Gweithredol.

5.4 Y Cyngor Cynrychiolwyr Staff: Mae aelodau'r Cyngor Cynrychiolwyr Staff yn cynnwys yr Ombwdsmon a'r Cyfarwyddwr Ymchwiliadau a chynrychiolwyr staff undebau llafur. Y prif ddiben yw:

- sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei chyfnewid â'i gilydd
- cynnwys staff (drwy eu cynrychiolwyr) wrth wneud penderfyniadau
- ymgynghori ar bolisïau sy'n sail i'r berthynas gyflogaeth i staff. [Noder: mae ymgynghoriad gyda staff hefyd yn digwydd drwy dogfennau yn cael eu llwytho i'r mewnrwyd.]

5.5 Grwpiau Prosiect/Gorchwyl a Gorffen: O bryd i'w gilydd ffurfir grwpiau i ymdrin â phrosiectau a materion penodol. Mae'n bwysig bod gan y grwpiau hyn strategaeth gyfathrebu yn eu lle i sicrhau bod staff yn gwybod am gynnydd/datblygiadau ac ati.

5.6 Cyfarfodydd Un ac Un:

- (a) **Gyda'r Ombwdsmon:** Bydd yr Ombwdsmon yn gwneud ei hun ar gael ar sail flynyddol i bob aelod o staff sy'n dymuno cwrdd ac y mae bob amser yn barod i wneud ei hun ar gael os yw aelod o staff yn dymuno codi mater.
- (b) **Gyda Rheolwyr:** Y tu allan i'r Broses Werthuso, efallai bydd aelodau unigol o staff yn teimlo y byddent yn elwa ar sesiynau 'dal i fyny' gyda'u rheolwr mewn rhai amgylchiadau. Dylai cyfarfodydd felly roi'r cyfle i'r aelod o staff roi barn, neu godi materion sy'n peri gofid.

6. Y Gair Ysgrifenedig

- 6.1 Gellir rhannu gwybodaeth a syniadau mewn nifer o ffyrdd yn swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru mewn ffurf ysgrifenedig. Mae'r prif ddulliau'n cael sylw isod.
- 6.2 **Mewnrwyd:** Mae'r fewnrwyd yn fodd i'r staff gael at amrywiaeth helaeth o wybodaeth, a'i rhannu, yn ôl eu hangen neu ddymuniad. Mae'n ffordd effeithiol o ddosbarthu gwybodaeth drwy'r swyddfa i'r holl staff ac mae hefyd yn gyfleuster rhyngweithiol. Yma y gosodir 'newyddion sy'n torri', yn ogystal â llond gwlad o weithdrefnau a pholisïau corfforaethol, a chofnodion cyfarfodydd tîm.
- 6.3 **E-bost:** Dylid ystyried bod hwn yn ddull cyfathrebu mewnol atodol a gall fod yn fwy priodol pan fydd angen cyfathrebu ag aelodau o dimau yn hytrach na'r sefydliad cyfan. Fodd bynnag, **ar gyfer cyfathrebu mewnol un ac un, prin y dylid defnyddio e-bost** – mae'n well codi'r ffôn; neu'n well byth cerdded draw i siarad â chydweithiwr wyneb yn wyneb.
- 6.4 **Awgrymiadau Staff:** Bydd y fewnrwyd yn cynnwys cyfleuster i alluogi staff i gyflwyno awgrymiadau wrth iddynt godi, a sicrhau eu bod ar gael ar y fewnrwyd.
- 6.5 **Cylchlythyr Staff:** Bydd cylchlythyr yn cael ei lunio bob chwarter, a bydd yn cynnwys amrywiaeth o newyddion a barn gan yr Ombwdsmon, y Prif Swyddog Gweithredu/Cyfarwyddwr Ymchwiliadau, y Rheolwyr a'r staff a hefyd materion ysgafnach (cymdeithasol).
- 6.6 **Coflyfrau'r Ombwdsmon:** Bob chwarter, bydd Coflyfr yr Ombwdsmon a Choflyfr Cod Ymddygiad yn cael ei gynhyrchu gan gynnig trosolwg ar adroddiadau ymchwiliad a gyhoeddwyd ac unrhyw feysydd penodol i'w nodi sydd o ddiddordeb i'r rheini sy'n gwneud gwaith achos cwynion.
- 6.4 **Hysbysfyrddau:** Mae hysbysfwrdd ar gael yn y gegin lle gall aelodau o staff osod poster, taflenni ac ati.

7. Rolau a Chyfrifoldebau

- 7.1 Mae cyfathrebu mewnol da'n **gyfrifoldeb i bawb ac mae cyfathrebu dwyffordd yn allweddol**. Er mwyn iddo lwyddo, mae'n hanfodol bod pob unigolyn yn swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi ymrwymo i'w wella a'i gynnal. Heb yr ymroddiad hwn, ni fydd yn gweithio. Fodd bynnag, mae rhai rolau a chyfrifoldebau penodol yn perthyn i wahanol bobl yn y swyddfa, fel a ganlyn:

Yr Ombwdsmon

- Sicrhau bod pob mater pwysig yn cael ei gyfleu i'r staff yn y sefydliad, mewn modd amserol a chywir.
- Cytuno ar y negeseuon a'r dulliau cyfathrebu priodol.
- Sicrhau bod yr holl wybodaeth yn cael ei chyfathrebu'n fewnol, cymaint ag sy'n bosibl, cyn ei chyfathrebu'n allanol.
- Sicrhau bod ymddygiad a dull rheolwyr yn gyson â'r egwyddorion yn y ddogfen hon.
- Gweithio mewn partneriaeth â staff a'u cynrychiolwyr, i sicrhau bod y strategaeth yn gweithio.

Y Prif Swyddog Gweithredu/Cyfarwyddwr Ymchwiliadau, Cyfarwyddwr Ymchwiliadau Cynorthwyol/Cynghorydd Cyfreithiol a Rheolwyr

- Sicrhau bod mecanweithiau ar gael mewn timau er mwyn i wybodaeth lifo'n rhydd, tuag i fyny a thuag i lawr.
- Sicrhau bod pob aelod o staff yn cael y cyfle i gael a rhoi gwybodaeth.
- Cymryd cyfrifoldeb am roi gwybodaeth, a chael barn staff, mewn modd cyson.
- Sicrhau bod barn staff yn cael ei hystyried, a bod ymatebion yn cael eu rhoi pan fydd hynny'n briodol.
- Nodi rhwystrau posibl rhag cyfathrebu a cheisio eu hunioni.
- Egluro gwybodaeth sy'n gwrthdaro a chynghori staff ar wir sefyllfa materion.

Cynrychiolwyr Staff

- Sicrhau bod yr wybodaeth a anfonir atynt yn cael ei chyfleu i'w haelodau.
- Anfon barn staff yn ôl drwy fecanweithiau ffurfiol ac anffurfiol.
- Egluro negeseuon a gwybodaeth sy'n gwrthdaro gyda'r Ombwdsmon neu un o'r Cyfarwyddwyr Ymchwiliadau, neu'r Cyfarwyddwr Ymchwiliadau Cynorthwyol/Cynghorydd Cyfreithiol a chyfleu'r gwir sefyllfa i'w haelodau.
- Gweithio gyda rheolwyr i sicrhau bod y strategaeth yn gweithio'n wirioneddol, a chydweithio i ymdrin â phroblemau.

Yr Holl Staff

- Ymrwymo i fod yn rhan o'r broses gyfathrebu.
- Manteisio ar y cyfle a gynigir gan y dulliau cyfathrebu amrywiol i gynnal ymwybyddiaeth am y prif faterion sy'n effeithio ar Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac ar eu tîm unigol hwy.
- Gofyn i'w rheolwr egluro unrhyw feysydd ansicr mewn perthynas â'r wybodaeth sy'n cael ei rhyddhau.
- Codi unrhyw bwyntiau sy'n peri gofid drwy'r sianeli priodol.

8. Ymrwymo i Wneud i'r Strategaeth Weithio

- 8.1 I sicrhau cyfathrebu mewnol effeithiol, mae amser, egni ac ymrwymiad yn ofynnol gan yr holl staff. Yn benodol, cymeradwywyd y strategaeth hon gan y Tîm Rheoli a'r Cyngor Cynrychiolwyr Staff, gydag ymrwymiad penodol gan yr aelodau hynny i wneud iddi weithio.

9. Adolygu Effeithiolrwydd y Strategaeth

- 9.1 Er bydd y strategaeth yn destun adolygiad parhaus mewn llawer ffordd, a'r staff yn gallu cynnig eu barn naill ai drwy gyfarfodydd tîm neu'r fewnwyd ac ati, bydd yn cael ei hadolygu'n ffurfiol bob yn ail flwyddyn i sicrhau ei bod yn effeithiol a'i bod yn cael ei gweithredu'n llwyddiannus.
- 9.2 Gallai adolygiadau felly fod ar ffurf holiaduron staff/arolygon barn neu grwpiau ffocws.

10. Casgliad

Mae cyflawni'r strategaeth yn dibynnu ar wir ddull partneriaeth/gwaith tîm yn y sefydliad. Mae'n mynnu ymrwymiad gan bob aelod o staff i rannu gwybodaeth a syniadau gyda'i gilydd gan ddefnyddio'r dull mwyaf priodol. Mae cyfathrebu mewnol yn ymwneud cymaint â gwrando ar bobl â throsglwyddo gwybodaeth. Hefyd, mae angen i reolwyr arddangos eu bod yn gwrando ar farn staff a'u bod yn ymateb mewn modd priodol.

Perchennog y Polisi	Susan Hudson
Cymeradwywyd y Polisi gan y Tîm Rheoli	Cymeradwywyd Adolygiad ac Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb: 12 Mai 2015
Dyddiad yr Adolygiad Nesaf	Mai 2017 (2 flynedd o gyfnod adolygu)
Dyddiad yr Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb	12 Mai 2015
I'w gyhoeddi ar:	Y Fewnrwyd (Ie / Na) IE Gwefan yr Ombwdsmon (Ie / Na) IE