

# Strategaeth Ymgysylltu Cyngor Gwynedd 2013 -2017



**Drafft fersiwn 9 [ar ol bod yn y Tim Rheoli].**

## **1. Pam ydan ni angen strategaeth ymgysylltu ?**

**Mae ymgysylltu yn derm eang sydd yn cael ei ddefnyddio i ddisgrifio'r ddeialog rhwng y Cyngor â phobl Gwynedd sy'n digwydd wrth i ni fynd o gwmpas ein gwaith o ddarparu gwasanaethau ar gyfer y bobl hynny.**

Mae'n gallu digwydd mewn nifer fawr o ffyrdd ac ar bron i bob achlysur y mae yna gyffyrddiad rhwng y Cyngor a phobl Gwynedd boed drwy ddulliau ffurfiol neu anffurfiol.

Mae'n cael ei gydnabod fod Ymgysylltu effeithiol yn arf hanfodol mewn trefniadau Llywodraethu da gan ei fod yn caniatáu i ni ddod i ddeall ein gilydd yn well.

Yn draddodiadol gwelwyd ymgysylltu fel ffordd o ddod i ddeall dyheadau a blaenoriaethau ein bobl er mwyn gallu ceisio defnyddio'r wybodaeth hynny i lywio yr hyn yr ydym yn ei wneud.

Mae ymgysylltu yn digwydd yn barod wrth gwrs ac mewn pocedi ar draws y Cyngor mae'n cael ei wneud yn dda ond mae yna elfen o dystiolaeth feintiol nad yw popeth fel y dylai fod [gweler rhan 3 isod].

Yn yr hinsawdd ariannol sydd o'n blaenau fodd bynnag mae ymgysylltu am ddod yn fwy a mwy pwysig gan fod y berthynas y bydd yn rhaid i unrhyw gyngor ei gael gyda'r bobl y mae'n ei wasanaethau newid.

Ni fydd yn bosibl i ni barhau i weithredu yn y ffordd y mae pawb wedi arfer a hi a bydd angen sicrhau nid yn unig ein bod ni yn deall dyheadau ein bobl yn well ond hefyd eu bod hwy yn deall y realiti ariannol newydd a'r hyn y mae hynny yn ei olygu.

**Os am sicrhau gwasanaethau cynaliadwy ar gyfer bobl Gwynedd i'r dyfodol felly ni allwn ond a gwneud hynny drwy weithio gyda'n gilydd a drwy ddod i ddeall ein gilydd yn well.**

**Mae angen y strategaeth yma felly er mwyn creu perthynas newydd ar gyfer byd newydd.**

## **2. Beth fydd pwrpas y strategaeth ymgysylltu ?**

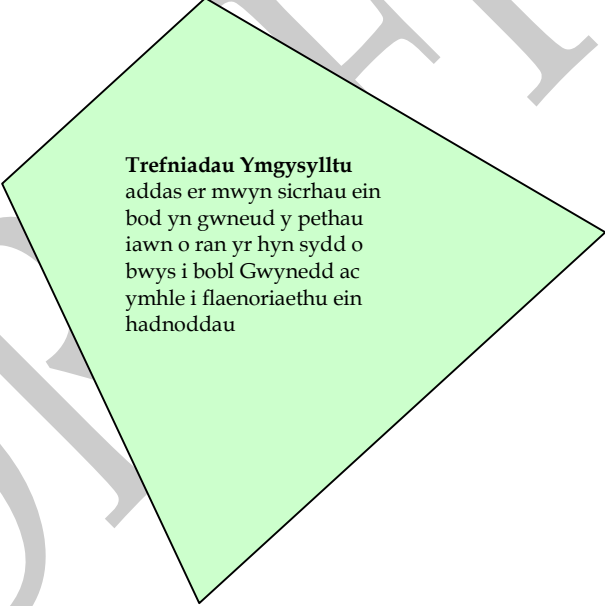
Mae Cynllun Strategol Cyngor Gwynedd am y cyfnod 2013-2017 yn gosod blaenoriaethau'r Cyngor ar gyfer y cyfnod gan ddisgrifio'r hyn y bydd y Cyngor yn ei wneud er mwyn cyflawni'r blaenoriaethau hynny.

Mae gan y Cyngor weledigaeth o fod yn sicrhau fod pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud ac er mwyn sicrhau fod hynny yn digwydd, mae'r Cyngor am hybu diwylliant drwy'r Cyngor gyfan sy'n adlewyrchu'r weledigaeth honno. Er mwyn sicrhau fod hynny yn digwydd 'rydym wedi adnabod nifer o ffactorau sydd angen bod yn eu lle os am wreiddio "Ffordd Gwynedd" yn holl weithgareddau'r Cyngor.

Dangosir rhain yn y darlun isod.

**Error! Not a valid link.**

Fe welir mai un elfen hanfodol o "Ffordd Gwynedd" yw sicrhau fod gennym drefniadau ymgysylltu addas er mwyn sicrhau ein bod yn gwneud y pethau sydd o bwys i bobl Gwynedd ac er mwyn medru blaenoriaethu ein hadnoddau yn briodol.



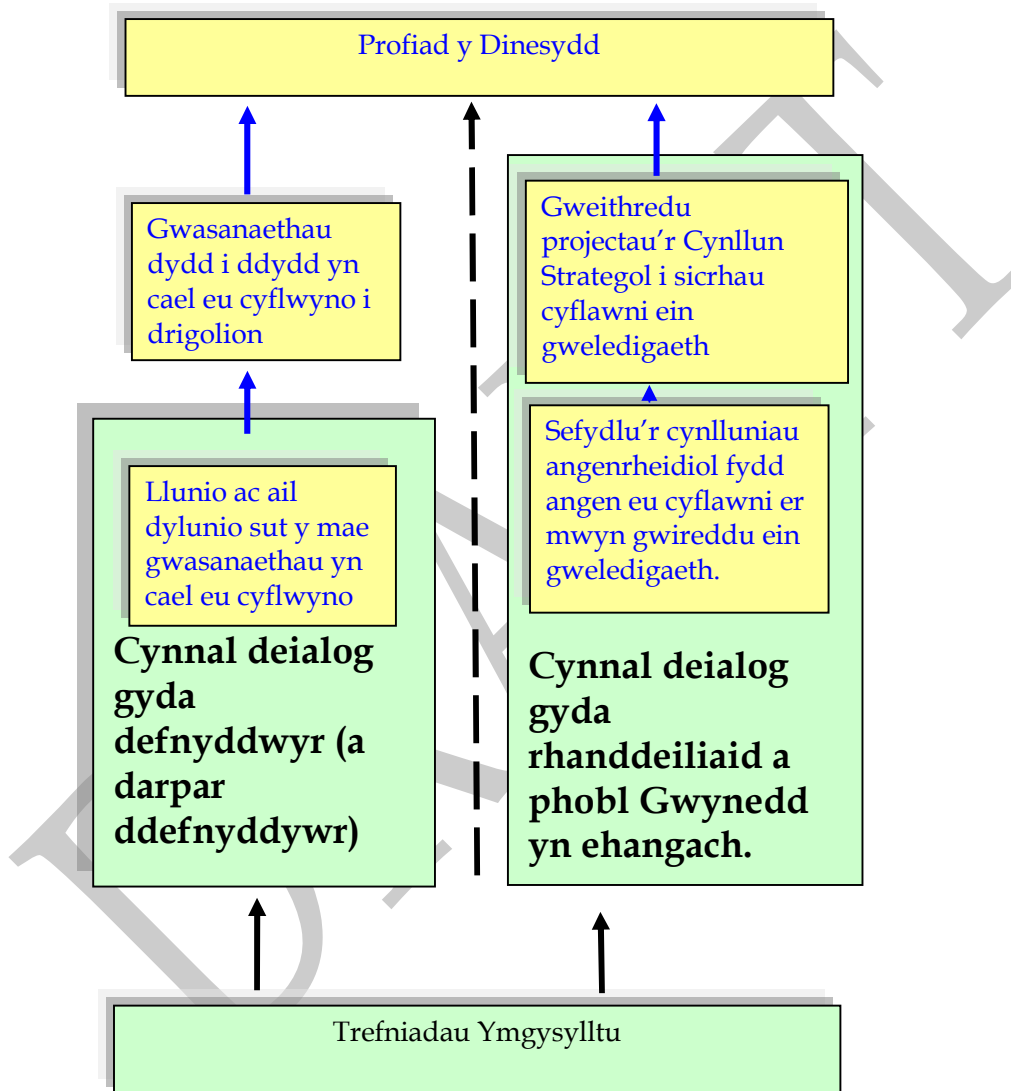
**Trefniadau Ymgysylltu**  
addas er mwyn sicrhau ein  
bod yn gwneud y pethau  
iawn o ran yr hyn sydd o  
bwys i bobl Gwynedd ac  
ymhle i flaenoriaethu ein  
hadnoddau

Bydd trefniadau Ymgysylltu addas hefyd yn arf pwerus wrth geisio gwro galw am wasanaethau a chyflawni cymunedau cryf a hunangynhaliol.

Os am gyflawni'r gweledigaethau a nodir ar gyfer y gwahanol feysydd o fewn y Cynllun Strategol nid yw'r Cyngor am fedru eu cyflawni heb i bobl Gwynedd ddod gyda ni a chwarae eu rhan nhw yn y newidiadau allweddol y bydd yn rhaid i ni eu gweld yn digwydd.

Mae'r angen ar gyfer sicrhau ymgysylltu effeithiol yn ehangach na dim ond y cynlluniau newid hynny a nodir yn y Cynllun Strategol fodd bynnag. Mae o hefyd y hanfodol yn ein gwaith dydd i ddydd er mwyn sicrhau ein bod yn gwneud y pethau cywir wrth gyflwyno gwasanaethau i drigolion dros yr amrediad o wasanaethau a gyflwynir.

Mae'r darlun canlynol yn dangos rôl ymgysylltu wrth geisio effeithio ar brofiadau ein pobl.



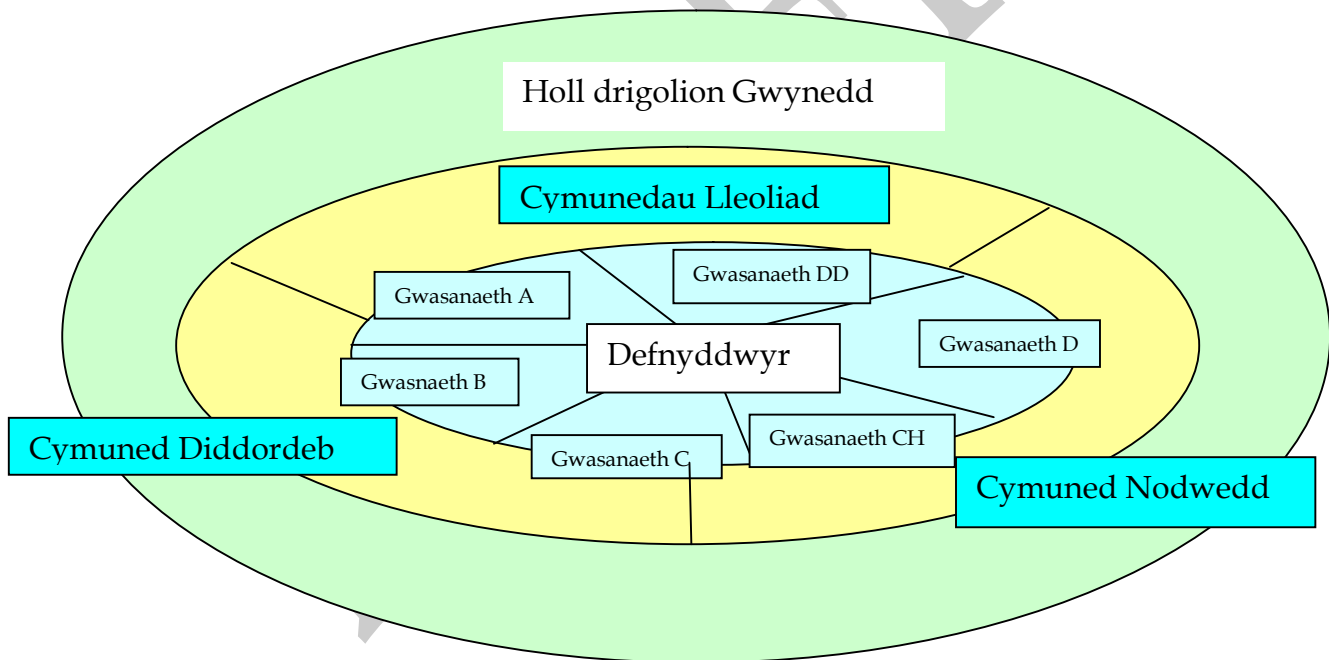
O wella ymgysylltu felly fe ddylem sicrhau fod y gymuned yn cael mwy o ddylanwad ar waith y Cyngor ac i'r Cyngor esbonio'n well yr hyn y mae yn ei wneud wrth lunio ei weithgareddau, a thrwy hynny sicrhau ein bod **yn cwrdd ag anghenion pobl Gwynedd** cyn belled ag y bo hynny'n bosibl. O wneud hynny fe ddylem adeiladu gwell ymddiriedaeth rhwng y Cyngor a pobl Gwynedd.

Gall gael ei ddefnyddio hefyd i adeiladu pontydd rhwng y Cyngor a'i bobl er mwyn iddynt hwy ddeall yn well y dewisiadau sy'n rhaid eu gwneud ac i helpu i newid ymddygiadau a disgwyliadau gan ein bobl a'r angen iddynt hwy hefyd fod yn chwarae rhan mewn unrhyw newid.

Yn benodol, bydd Ymgysylltu effeithiol yn hanfodol os ydym am fedru gobeithio dwyn perswâd ar bobl Gwynedd i newid eu disgwyliadau o ran yr hyn y bydd modd i'r Cyngor ei ddarparu yn y dyfodol. Os am reoli galw am wasanaethau yn effeithiol fe fydd hyn yn gofyn am ymdrech sylweddol os am fynd a phobl Gwynedd gyda ni.

### 3 Sut mae Ymgysylltu yn digwydd ar hyn o bryd ?

Mae ymgysylltu yn medru digwydd ar wahanol lefelau gyda chymunedau gwahanol a gwahanol rannau o gymunedau fel y nodir isod.



Ar ei lefel fwyaf cyffredin byddwn eisiau ymgysylltu gyda holl drigolion Gwynedd.

Oddi tan hynny wedyn, yn aml iawn byddem yn adnabod cymunedau penodol boed yn

- Gymunedau Lleoliad - sef pobl sy'n uniaethu eu hunain gydag ardal benodol - boed yn ardal eang; yn ardal cyngor cymuned neu dref; yn bentref penodol neu'n stad o dai hyd yn oed.
- Cymuned Diddordeb - sef pobl sy'n rhannu profiad neu ddiddordeb cyffredin - er enghraifft pobl sydd â diddordeb mewn materion amgylcheddol neu yn y celfyddydau.

Gall hyn hefyd gynnwys cyrff sy'n weithredol mewn gwahanol feysydd o fewn tiriogaeth Gwynedd boed yn sefydliadau cyhoeddus eraill, busnesau y trydydd sector a'r sector wirfoddol.

- Cymuned Nodwedd - sef pobl sy'n rhannu nodwedd benodol - fel grwpiau ethnig neu bobl gydag anabledau neu o oed penodol fel yr ifanc, yr henoed a.y.b.

Yn barhaus byddwn hefyd eisiau ymgysylltu gyda defnyddwyr gwasanaeth er mwyn sefydlu beth sydd yn bwysig iddynt a sut y gallwn wella'r hyn a ddarperir. **Mae hyn oll yn galu digwydd ar lefel ffurfiol ac anffurfiol**

Fe welir o'r darlun uchod sut y mae ymgysylltu yn cymryd ei le yn ein trefniadau cyflawni ar gyfer trigolion Gwynedd gan sicrhau fod pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud a'i fod yn cwmpasu'r canlynol -

- a. Deialog dydd i ddydd wrth ddarparu gwasanaethau. Profiad personol yr unigolyn wrth dderbyn gwasanaeth gan y Cyngor yw'r ffactor sy'n dylanwadu'n sylweddol iawn ar agweddau pobl tuag at y Cyngor ac er mwyn sicrhau fod y profiad hwnnw yn un positif mae'n rhaid cael deialog gyda'n defnyddwyr.
- b. Deialog fel rhan o'r broses o gyflwyno newid. Oni bai ein bod yn cynnal deialog dwy ffordd gyda'r cymunedau perthnasol sut allwn ni sicrhau ein bod yn gwneud y pethau iawn a sicrhau eu bod yn deall y rhesymau y tu ôl i'n penderfyniadau ?
- c. cysylltiadau cyhoeddus a'r defnydd a wneir o ystod eang o gyfryngau electroneg a thraddodiadol. Mae'r darlun a bortreadir ar y cyfryngau yn dylanwadu ar argraffiadau pobl ac mae'r cyfryngau yn ddulliau pwysig i'r Cyngor ddarparu gwybodaeth ac egluro safbwyntiau.
- d. trefniadau penodol gan y Cyngor er mwyn cryfhau'r ddeialog a gawn gyda charfanau penodol e.e. cyfleoedd ymgysylltu drwy Banel Trigolion; Fforymau Ardal a.y.b. a thechnegau perthnasol.

Mae ymgysylltu yn digwydd yn barod wrth gwrs ac mewn pocedi ar draws y Cyngor mae'n cael ei wneud yn dda.

Fodd bynnag, mae yna elfen o dystiolaeth feintiol nad yw popeth fel y dylai fod.

Mewn Arolwg MORI a gyflawnwyd gan y Cyngor yn Nhachwedd 2009, 43% o drigolion Gwynedd oedd yn ystyried o gymryd popeth i ystyriaeth eu bod yn fodlon gyda'r ffordd y mae Cyngor Gwynedd yn rhedeg pethau (o'i gymharu gyda 45% o fewn ein cymdogion ystadegol).

Yn yr un arolwg, 'roedd 63% yn teimlo nad oedd yn bosibl iddynt ddylanwadu ar benderfyniadau yn eu hardal leol (o'i gymharu gyda 73% yn ein cymdogion ystadegol) ac fe nododd 29% y byddent yn hoffi cael mwy o lais yn y penderfyniadau oedd yn effeithio ar eu hardal leol gyda 59% pellach yn nodi y byddent yn dymuno hynny yn dibynnu ar y mater dan sylw.

Tydi'r darlun ddim yn hollol eglur fodd bynnag. Yn yr arolwg mwyaf diweddar a gynhaliwyd gan Lywodraeth Cymru ar draws Cymru yn 2012/13 - 54% o drigolion Gwynedd oedd yn nodi nad oedd yn bosibl iddynt ddylanwadu ar benderfyniadau yn effeithio eu hardal leol - sef yr wythfed orau yng Nghymru.

Yn yr arolwg a wnaed ymysg rhanddeiliaid o ran ystyried beth yw gwendidau ein trefniadau gofal cwsmer presennol, nododd nifer mai un o'r rhesymau pam yr ystyrir nad ydym yn darparu gofal cwsmer gwell yw nad ydym yn treulio digon o amser yn sefydlu be sy'n bwysig i'r dinesydd.

Mae profiad ymarferol hefyd yn dangos fod ansawdd ymgysylltu yn amrywio ac mae yna dystiolaeth o nifer o brosiectau trawsnewid fod yna nifer o achlysuron lle nad ydym wedi ei gael yn iawn.

Dengys dadansoddiad o'r rhesymau pam ein bod yn methu mai'r prif resymau am hyn yw -

- Yn aml, nid ydym yn dechrau ar y broses ymgysylltu ddigon buan yn y broses newid; a
- Tydan ni ddim bob tro yn caniatáu digon o amser i ymgysylltu'n iawn gan ruthro i geisio cyflawni'r newid gan feddwl mai rhywbeth "dymunol ychwanegol" yw ymgysylltu;
- Tydi'r sgiliau a'r wybodaeth angenrheidiol ddim bob tro gan arweinyddion projectau i fedru ei wneud yn effeithiol gan ddefnyddio'r dechneg anghywir neu gwestiynau amhriodol i'r sefyllfa

- Tydan ni ddim bob tro yn glir ynglyn a beth yn union yr ydan ni yn ei wneud gan roddi'r argraff weithiau ein bod yn trafod sefyllfa lle mae unrhyw beth yn bosibl lle mewn gwirionedd efallai mai dau ddewis ymarferol sydd yna mewn gwirionedd;
- Weithiau, dan ni hyd yn oed yn anghofio am randdeiliaid pwysig.

Os am weld gwell canlyniadau felly mae angen talu sylw i'r gwendidau yma.

## 4 Beth fydd y strategaeth yn ei gyflawni ?

Gellir datgan felly mai amcan y strategaeth yw -

“ sicrhau fod yna drefn strwythuredig o fewn y Cyngor i sicrhau cyfleoedd i bobl Gwynedd a'r Cyngor ddod i ddeall eu gilydd yn well.”

Mater o newid diwylliant ymysg holl staff ac aelodau'r Cyngor yw hyn ac o reidrwydd bydd yn daith hir ac anodd.

Bydd y strategaeth felly yn

- Gosod egwyddorion craidd y dylid eu dilyn er mwyn gwella ymgysylltu o fewn y Cyngor sef ;
  - Ystyried ddigon buan pa ymgysylltu sydd eisoes wedi bod a pha ymgysylltu sydd angen digwydd;
  - Bod yn glir o'r cychwyn ynglyn a phwy ydi'r budd-ddeiliaid perthnasol;
  - Y dylid defnyddio'r dulliau mwyaf perthnasol yn ol y sefyllfa yr ydym yn ei wynebu;
  - Os yn ansicr y dylai'r sawl sy'n gyfrifol am y maes alw am gymorth o'r ffynhonell gymorth fydd ar gael ar eu cyfer;
- Cefnogi a darparu sylfaen gref ar gyfer datblygu polisiau a dylunio gwasanaethau dydd i ddydd drwy geisio sicrhau fod penderfyniadau yn cael eu gwneud ar sail dealltwriaeth o anghenion unigolion a chymunedau.
- Cynyddu a chryfhau cyfraniad cymunedau wrth ddatblygu a gweithredu newidiadau mawr Gynllun Strategol y Cyngor;
- Cefnogi cymunedau i weithredu gan arfogi cymunedau i adnabod eu anghenion a'u helpu i ddatblygu eu datrusiadau eu hunain;



- Gwella ansawdd ymarferion ymgysylltu.
- Gwella ymgysylltu gyda grwpiau anodd i'w cyrraedd i sicrhau eu bod hwy hefyd yn cael llais;

## 5 Sut fyddwn ni yn cyflawni hyn ?

Fel man cychwyn byddwn yn

- Darparu fframwaith ymgysylltu er mwyn sicrhau fod yna lawlyfr y gall rheolwyr gyfeirio ato er mwyn llywio eu gweithgareddau yn y maes yma;
- Codi ymwybyddiaeth o werth ymgysylltu a'r llawlyfr ymysg rheolwyr ac arweinyddion a rheolwyr project;
- Gwella sgiliau unigolion sydd yn gyfrifol yn ymarferol am ymgysylltu;
- Darparu adnodd ar gyfer cefnogi rheolwyr sydd angen cyngor ynglŷn â'r maes ymgysylltu ac i sicrhau ansawdd ar rai o'r prosiectau mwyaf allweddol;
- Sicrhau trefniadau llywodraethu cadarn er mwyn asesu effeithiolrwydd gweithgareddau ymgysylltu o ran sicrhau ein bod yn ymgysylltu gyda'r bobl iawn, ar y pynciau iawn ac ar yr adeg gywir gan adolygu'n rheolaidd y gwersi i'w dysgu a'r hyn sydd angen ei wneud ymhellach er mwyn gwella ein perfformiad yn y maes yma ;
- Arbrofi gyda chyfundrefnau newydd er mwyn gweld beth sydd yn gweithio a beth sydd ddim;
- Creu Fforwm ymgysylltu ar gyfer ymarferwyr er mwyn rhannu ymarfer da a chynnig cefnogaeth i'w gilydd;

Nodir yn Atodiad 1 raglen waith gychwynol ar gyfer cyflawni'r hyn a nodir uchod.

Rhagwelir y bydd y rhaglen waith yn esblygu ymhellach wrth i ni ddysgu gwersi o'n profiadau dros y cyfnod i ddod.

## 6 Sut fyddwn ni'n gwybod os byddwn wedi llwyddo ?

Os mai bwriad ymgysylltu yw sicrhau ein bod yn deall ein gilydd yn well a thrwy hynny bod penderfyniadau'r Cyngor yn cymryd yr hyn sydd o bwys i bobl gwynedd i ystyriaeth, yr hyn y dylem fod yn ei fesur felly yw

- Ydi trigolion Gwynedd a ninnau yn deall ein gilydd yn well
- A ydym wedi sefydlu'r hyn sydd o bwys i holl drigolion gwynedd
- A yw ein penderfyniadau yn cael eu dylanwadu gan yr adborth hwnnw

Y broblem yw bod y materion yma yn anodd iawn i'w mesur, yn enwedig y ddau gyntaf ac anodd yw dychmygu sut y gellid eu mesur go iawn.

Yn y cyfamser, awgrymir y dylid mesur llwyddiant y strategaeth drwy fesur y canlynol -

- Faint o drigolion Gwynedd sy'n fodlon gyda'r ffordd y mae Cyngor Gwynedd yn rhedeg pethau;
- Faint o drigolion Gwynedd sy'n cytuno ei fod yn bosibl iddynt ddylanwadu ar benderfyniadau yn eu hardal leol;
- Faint o drigolion Gwynedd sydd wedi cymryd rhan er mwy dylanwadu ar yr hyn sydd yn digwydd o fewn y sir;
- Faint o'r ymarferion ymgysylltu sydd wedi arwain at ddylanwadu ar y cynllun terfynol;
- Beth yw ymdeimlad aelodau etholedig yn eu cyfanrwydd o'r trefniadau ymgysylltu ar ddiwedd y cyfnod.

O sefydlu'r darlun cyfansawdd a geir o'r 5 mesur uchod fe ddylem fedru asesu a yw ein hymgais i wella ymgysylltu yn llwyddo neu beidio.

## **7 Sut fyddwn ni'n cadw golwg ar weithrediad y strategaeth ?**

Yr Aelod Cabinet ar gyfer Gofal Cwsmer ar Gabinet y Cyngor fydd yn gyfrifol am gyflawni amcanion y strategaeth yma a bydd yn sicrhau fod hynny yn digwydd drwy adroddiadau parhaus i'r Panel Cyflawni Trawsfurfio.

Dros gyfnod y strategaeth fe fydd yr union gamau y mae angen eu cyflawni yn esblygu wrth ddysgu o'r gweithgareddau sydd yn digwydd ac er mwyn sicrhau

fod yna sylw parhaus yn cael ei roddi i'r maes, bwriedir sefydlu Bwrdd Project Ymgysylltu fydd yn ei dro yn troi'n Fwrdd Rheoli Ymgysylltu .

Aelodaeth y Bwrdd fydd -

Aelod Cabinet Gofal Cwsmer

Aelod cabinet yn gyfrifol am gyfathrebu

Cyfarwyddwr Corfforaethol

Pennaeth Gwasanaeth Gofal Cwsmer

Uwch Reolwr Cyflawni a Chefnogi

Bydd y Bwrdd Project/Llywodraethu yn -

- Cynorthwyo'r Aelod Cabinet i sicrhau fod amcanion y strategaeth yn cael eu cyflawni;
- Cadw log o'r gweithgareddau ymgysylltu ac asesu ansawdd ac effeithiolrwydd y gweithgareddau hynny;
- Galw Arweinyddion Project/ penaethiaid fel bo'r angen er mwyn dysgu gwersi o ymgyrchoedd ymgysylltu;
- Ystyried unrhyw enghreifftiau o ymgysylltu da neu ddrwg ac ystyried sut y mae hynny yn dylanwadu ar yr hyn sydd angen ei wneud yn y maes yma;
- Argymhell unrhyw newidiadau cyfeiriad sydd eu hangen i'r Bwrdd Cyflawni Trawsffurfio;
- Ystyried beth yw'r sefyllfa gyda gweithredu'r materion a nodir yn adran 4 uchod;
- Ystyried a yw'r mesurau yn dangos llwyddiant y strategaeth;
- Ystyried unrhyw negeseuon gan y fforwm Ymarferwyr;
- Pennu blaenoriaethau'r Panel Trigolion

DRAFT



