Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM

Arolygu cyfathrebu mewnol yng Ngwasanaeth Llysoedd Ei Mawrhydi

Cyhoeddwyd Mai 2007

HMICA
HM Inspectorate of Court Administration

Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM

Mae AGLIEM yn arolygiaeth annibynnol a statudol a grëwyd gan Ddeddf Llysoedd 2003 fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf yr Heddlu a Chyfiawnder 2006. Ein dyletswydd yw:

- arolygu a chyflwyno adroddiadau i'r Arglwydd Ganghellor am y system sy'n cynnal cyflawni busnes y llysoedd (Llys y Goron, y llysoedd sirol a'r llysoedd ynadon) a'r gwasanaethau a ddarperir ar gyfer y llysoedd hynny
- cyflawni unrhyw swyddogaethau penodol eraill y gellid eu pennu yng nghyswllt y llysoedd a restrwyd.

Nid oes gan AGLIEM y pŵer i arolygu pobl sy'n gwneud penderfyniadau barnwrol neu'n ymarfer unrhyw grebwyll barnwrol.

Diffinio arolygu

Mae AGLIEM wedi ymrwymo i'r diffiniad o arolygu a geir ym Mholisi'r Llywodraeth ar Arolygu (2003), sy'n datgan bod arolygu yn adolygiad allanol a ddylai gyflawni'r canlynol:

- bod yn annibynnol oddi ar ddarparwyr y gwasanaeth
- rhoi sicrwydd, i'r Gweinidogion ac i'r cyhoedd, bod y gwasanaethau hynny'n cael eu darparu mewn ffordd ddiogel a phriodol
- cyfrannu at wella'r gwasanaethau hynny
- cyflwyno adroddiadau cyhoeddus
- darparu gwerth am arian.

Mae AGLIEM hefyd wedi ymrwymo i'r deg egwyddor arolygu a bennir yn yr un polisi. Mae'r rhain yn datgan y dylai arolygu gwasanaethau cyhoeddus gyflawni'r canlynol:

- cael eu cynnal er mwyn sicrhau gwelliant
- canolbwyntio ar ganlyniadau
- cymryd safbwynt y defnyddiwr
- bod yn gymesur â risg
- annog hunanasesu ymhlith rheolwyr
- defnyddio tystiolaeth ddiduedd, pryd bynnag y bo hynny'n bosibl
- datgelu'r meini prawf a ddefnyddiwyd wrth farnu
- bod yn agored am y prosesau a ddefnyddiwyd
- arddel gwerth am arian, gan gynnwys o du'r corff arolygu
- dysgu'n barhaus o brofiad.

Cynnwys

Rhagair y Prif Arolygydd

Adran 1 Fformat yr adroddiad hwn 1

Adran 2 Crynodeb gweithredol ac argymhellion 3

Argymhellion ar gyfer gwella cyfathrebu mewnol o fewn GLlEM 3

Adran 3 Manteision cyfathrebu mewnol llwyddiannus 5

Adran 4 Strategaeth 7

Adran 5 Effeithiolrwydd cyfathrebu mewnol 11

Pa mor dda y cyfathrebir negeseuon 11

Pa mor dda y targedir negeseuon 13

Pa mor effeithiol yw'r cyfathrebu ysgrifenedig 14

Pa mor effeithiol yw'r dulliau cyfathrebu electronig 15

Sut y caiff gwybodaeth gorfforaethol ei chyfathrebu drwy gyfarfodydd a Chyfarfodydd Briffio Tîm 18

Adran 6 Effeithiolrwydd cyfathrebu aml-gyfeiriad 21

Atodiadau

Atodiad A Methodoleg 23

Atodiad B Strategaeth a blaenoriaethau cyfathrebu mewnol 25

Atodiad C Cynllun gweithredu 29

Rhagair y Prif Arolygydd

Er mwyn i unrhyw sefydliad fod yn llwyddiannus yn cyflawni'i amcanion, mae'n hanfodol fod cyfathrebu mewnol mor effeithiol â phosibl. Mae hyn nid yn unig yn fodd i aelodau'r staff ddeall yr hyn a ofynnir ohonynt a pham, ond hefyd mae'n eu helpu i deimlo eu bod yn rhan o'r sefydliad. Bydd yr ymgysylltu hwn, yn ei dro, yn dwyn ffrwyth wrth i staff deimlo balchder yn y lefelau gwasanaeth y maent yn eu cynnig - ac yn eu perfformiad eu hunain a pherfformiad y sefydliad.

Mae'r arolygiad hwn yn edrych ar ba mor effeithiol yw cyfathrebu mewnol yng Ngwasanaeth Llysoedd Ei Mawrhydi (GLIEM) - nid yn unig yng nghyswllt y Gyfarwyddiaeth Gyfathrebu, ond rhwng pob rhan o'r busnes. Daw ar amser hollbwysig yn natblygiad sefydliad sydd yn dal yn ifanc iawn. Ar hyn o bryd mae GLIEM yn wynebu ailstrwythuro sylweddol wrth iddo leihau nifer yr ardaloedd gweithredol o 42 i 25, gan barhau i ddelio gyda'r heriau sy'n codi yn sgil ei greu ryw ddwy flynedd yn ôl.

Er fy mod yn falch o adrodd ein bod wedi canfod bod cyfathrebu mewnol wedi gwella'n ddiweddar, gall GLIEM barhau i wneud llawer o welliannau i'r ffordd y mae ei wahanol gydrannau'n cyfathrebu. Mae sicrhau bod cyfathrebu'n cael ei weld i fod yn rhan o gyfrifoldebau pob rheolwr o'r pwysigrwydd pennaf. Mae'r dull gweithredu hwn yn rhoi cyfle i osod pwyslais addas ar sut y mae negeseuon yn cael eu cyfleu ar bob lefel o fewn GLIEM. Rydym wedi gwneud pedwar argymhelliad a ddylai helpu GLIEM i wella mwy ar ei gyfathrebu mewnol. Croesawaf y ffaith fod GLIEM wedi datblygu cynllun gweithredu i fynd i'r afael â'r argymhellion hyn a'i fod eisoes wedi cymryd camau i wneud rhai gwelliannau'n syth.

Rydym hefyd wedi nodi enghreifftiau o arferion da a welsom yn ystod ein hymweliadau â gwahanol rannau o GLIEM. Amlygir y rhain yn y testun a byddwn yn annog GLIEM i sicrhau bod yr arferion da'n cael eu rhannu ar draws y sefydliad gymaint ag y bo modd.

Hoffwn ddiolch i bawb a gyfrannodd at yr arolygiad hwn. Ymwelwyd â dros 30 lleoliad, sy'n golygu mai hwn oedd yr arolygiad mwyaf y mae AGLIEM wedi ymgymryd ag ef. Mewn sawl man, cynhaliwyd yr arolygiad yn erbyn cefndir o newid sefydliadol a phwysau gwaith ac addasiadau sylweddol, ac rwy'n ddiolchgar fod cymaint o bobl wedi rhoi o'u hamser i gyfarfod â'r tîm arolygu a chyfrannu at yr arolygiad hollbwysig hwn.

Eddie Bloomfield
Prif Arolygydd EM – Gweinyddu'r Llysoedd

Mai 2007

Adran 1

Fformat yr adroddiad hwn

1.1 Ar ôl y Crynodeb Gweithredol a'r Argymhellion, er mwyn rhoi cyd-destun i ganfyddiadau'r arolygiad, ceir cyflwyniad byr i'r manteision a ddaw i sefydliad o gyfathrebu mewnol da. Rydym wedyn yn edrych ar strategaeth gyfathrebu mewnol GLIEM a'r polisïau cysylltiedig cyn ystyried pa mor effeithiol yw cyfathrebu mewnol o fewn GLIEM. Rhennir yr adran hon yn bump rhan:

- pa mor dda y cyfathrebir negeseuon
- pa mor dda y targedir negeseuon
- pa mor effeithiol yw'r cyfathrebu ysgrifenedig
- pa mor effeithiol yw'r dulliau cyfathrebu electronig
- sut y caiff gwybodaeth gorfforaethol ei chyfathrebu drwy gyfarfodydd a Chyfarfodydd Briffio Tîm.

1.2 Yn olaf, rydym yn archwilio effeithiolrwydd cyfathrebu aml-gyfeiriad.

1.3 Esbonnir y fethodoleg a ddefnyddiwyd ar gyfer yr arolygiad hwn yn Atodiad A.

1.4 Yng nghyswllt yr arolygiad hwn, cymerir 'mewnol' i olygu 'o fewn GLIEM'; felly, nid yw cyfathrebu gyda rhanddeiliaid eraill - er enghraifft, yr Adran Materion Cyfansoddiadol (AMC) neu'r farnwriaeth - yn ffurfio rhan o'r arolygiad hwn.

1.5 Mae'r adroddiad yn cynnwys blychau sy'n nodi enghreifftiau o arferion da a welodd yr Arolygwyr yn ystod y cyfnod gwaith maes. Nid yw'r enghreifftiau'n hollgynhwysol – efallai bod llysoedd, ardaloedd neu ranbarthau eraill yn meddu ar yr un arferion da neu ar rai gwahanol.

Adran 2

Crynodeb gweithredol ac argymhellion

2.1 Sefydliad cymharol ifanc yw GLIEM sy'n dal i wynebu rhagor o newidiadau strwythurol. Yn anochel, mae hyn yn effeithio ar sut y mae cyfathrebu mewnol yn cael ei weld. Mae'n bwysig, felly, nodi bod llawer o aelodau staff GLIEM wedi dweud bod cyfathrebu mewnol wedi gwella yn ystod y chwe mis diwethaf.

2.2 Mae cyfathrebu mewnol o fewn GLIEM yn cael ei arfarnu fwyfwy i sicrhau bod y negeseuon a'r dulliau cyfathrebu'n effeithiol, a bod gwelliannau'n parhau i ddigwydd.

2.3 Defnyddir amrywiaeth eang o ddulliau gan GLIEM i gyfathrebu'n fewnol, ond nid yw'r un o'r rhain yn gwbl effeithiol yn cyfleu negeseuon i bob aelod o staff mewn ffordd gyson ac amserol.

2.4 Er bod enghreifftiau o arfer da, ni ddarperir yn briodol bob amser ar gyfer staff ag anghenion amrywiol – megis y rhai sy'n gweithio llai o oriau neu sydd ar gyfnod salwch hirdymor.

2.5 Ni all GLIEM fod yn gwbl hyderus bod gweithdrefnau dibynadwy ar waith ymhob rhan o'r busnes i sicrhau bod negeseuon yn cael eu targedu'n briodol, neu bod negeseuon wedi'u deall gan y rhai sy'n eu derbyn.

2.6 Mae rhai rhannau o GLIEM, ond nid pob un, yn cyfathrebu'n effeithiol â'i gilydd. Er bod prosesau yn eu lle sy'n ceisio sicrhau bod cyfathrebu aml-gyfeiriad yn bosibl, nid ydynt wedi'u sefydlu'n iawn eto ac nid oes fawr o ymwybyddiaeth ohonynt.

2.7 Nid yw adborth gan staff yn cael ei ddefnyddio'n effeithiol bob tro i lywio'r busnes, ac yn aml ni chaiff staff wybod sut y mae eu hadborth wedi'i ddefnyddio.

Argymhellion ar gyfer gwella cyfathrebu mewnol o fewn GLIEM

Rydym yn gwneud yr argymhellion canlynol:

Strategaeth

Argymhelliad 1

Bod GLIEM yn adolygu ac yn datblygu'r strategaeth gyfathrebu mewnol a'r polisïau ategol er mwyn sicrhau agwedd gyson a chydlynus at gyfathrebu mewnol ar draws GLIEM.

Gwella effeithiolrwydd cyfathrebu mewnol

Argymhelliad 2

Bod GLlEM yn ategu'r strategaeth a'r polisïau, ac yn gwella effeithiolrwydd cyfathrebu mewnol, drwy sicrhau:

- bod negeseuon yn cael eu targedu'n briodol
- bod cyfathrebu cynlluniau polisi'n cael ei gydlynu i osgoi gorlwytho
- bod dull effeithiol yn cael ei gyflwyno i sicrhau bod rhestrau ZZ yn cael eu meddiannu a'u hadolygu'n rheolaidd i'w cadw'n gyfredol
- bod adolygiad o *Yn y Llys* (*In Court*) yn cael ei gynnal i ddarparu sicrwydd ei fod yn ddull effeithiol o ddarparu gwybodaeth gorfforaethol.

Defnydd gwell o ddulliau cyfathrebu electronig

Argymhelliad 3

Bod GLlEM yn gwella effeithiolrwydd dulliau cyfathrebu electronig drwy:

- sicrhau bod staff mewn llysoedd sirol heb gyswllt 'LINK' yn cael mynediad gwell a haws at systemau gwybodaeth priodol
- sicrhau bod hyfforddiant cyflwyno'n cynnwys modiwl ar ddefnyddio'r fewnrwyd ac e-bost
- gwella ymwybyddiaeth ymysg gweithwyr presennol GLlEM o'r fewnrwyd a darparu rhagor o hyfforddiant lle bo hynny'n briodol
- ymgynghori â chymysgedd amrywiol o weithwyr wrth ailddylunio tudalennau'r fewnrwyd
- adolygu ac ailgyhoeddi'r protocol ar gyfer yr e-bost.

Cyfarfodydd a Chyfarfodydd Briffio Tîm

Argymhelliad 4

Bod GLlEM yn sicrhau bod y drefn Briffio Tîm yn ddull effeithiol o gyfathrebu gwybodaeth gorfforaethol drwy:

- gymryd camau priodol i sicrhau bod cyfathrebu'n rhan o gyfrifoldebau pob rheolwr
- mynnu bod pob rhan o GLlEM yn cyflwyno'r deunydd briffio craidd o fewn cyfnod y cylch briffio i bob aelod o staff, a chofnodi presenoldeb, a ddylai gael ei fonitro ar lefel briodol
- cael adborth gan staff, ystyried yr adborth hwn ar lefel gorfforaethol a hysbysu staff am ganlyniad yr adborth hwn yn ystod y cylch briffio olynol.

Adran 3

Manteision cyfathrebu mewnol llwyddiannus

3.1 Comisiynwyd Adolygiad Phillis[1] i Ddulliau Cyfathrebu'r Llywodraeth, a gyhoeddwyd yn Ionawr 2004, gan y Llywodraeth i roi sylw i'r pryderon am y berthynas rhwng y Llywodraeth, y cyfryngau a'r cyhoedd.O'r herwydd, roedd ei brif ffocws ar gyfathrebu allanol.

3.2 Mewn ymateb, ysgrifennodd Penaethiaid Grŵp Cyfathrebu Mewnol Gwasanaeth Gwybodaeth a Chyfathrebu'r Llywodraeth (GICS) bapur at Ysgrifennydd Parhaol newydd Uned Gyfathrebu'r Llywodraeth, yn awgrymu y dylai cyfathrebu mewnol ar draws y llywodraeth gael ei ddiwygio a chwarae rhan fwy canolog yng nghyfathrebu'r llywodraeth. Canfu'r grŵp, yn dilyn cynnal archwiliad ar draws y llywodraeth, fod cyfathrebu mewnol yn cael ei ystyried:

- yn ymylol i osod a chyflawni'r strategaeth fusnes
- yn waith i'r staff sy'n gweithio ym maes cyfathrebu mewnol yn unig
- yn eilbeth i gyfathrebu allanol
- yn 'rhywbeth ychwanegol' yn y broses cynllunio busnes
- yn gost orben ddrud
- yn ymwneud yn gyfan gwbl â gwthio gwybodaeth at staff – yn hytrach nag ymgysylltu'n weithredol â'r staff hynny.

3.3 Nodwyd ganddynt fod hyn '*mewn cyferbyniad llwyr â'r arfer gorau yn y sectorau cyhoeddus a phreifat, lle mae cyfathrebu mewnol effeithiol a reolir yn strategol yn aml yn un o nodweddion diffiniol sefydliadau "sy'n perfformio'n dda"'.* Aeth y grŵp yn ei flaen wedyn i gynnig sut y dylai cyfathrebu mewnol gael ei ystyried yng nghyd-destun y llywodraeth. Dylai fod:

- yn swyddogaeth strategol – yn gallu gwneud llawer mwy na chyflwyno gwybodaeth
- yn ganolog i agenda'r uwch reolwyr mewn adrannau/asiantaethau
- yn gyfrwng galluogi allweddol ar gyfer ymgysylltu â staff
- yn fuddsoddiad angenrheidiol a gwerthfawr
- yn sgil rheoli ac arwain graidd.

3.4 Mae'r arolygiad hwn wedi derbyn y weledigaeth hon ar gyfer cyfathrebu mewnol mewn lleoliad sector cyhoeddus. O ddiddordeb neilltuol yw'r syniad fod cyfathrebu mewnol effeithiol yn 'gyfrwng galluogi allweddol ar gyfer ymgysylltu â staff'. Mae GLIEM yn asiantaeth weithredol sydd wedi'i ffurfio o 43 sefydliad, pob un gyda diwylliannau gwahanol. Un o'i heriau mwyaf yw ymgysylltu â staff yn y sefydliad unedig, a chyfathrebu mewnol da yw un o'r ffyrdd pwysicaf o helpu i gyflawni hyn.

[1] *An Independent Review of Government Communications.* Swyddfa'r Cabinet. Ionawr 2004. www.archive.cabinetoffice.gov.uk/gcreview/New/FinalReport.pdf

Adran 4

Strategaeth

4.1 Cyhoeddwyd Strategaeth Gyfathrebu GLIEM ym mis Tachwedd 2006. Mae'n '*nodi'r safonau a'r egwyddorion cyfathrebu y dylai pawb sy'n gyfrifol am gyfathrebu mewnol ac allanol lynu wrthynt yng Ngwasanaeth Llysoedd Ei Mawrhydi. Pwrpas y ddogfen hon yw helpu uwch reolwyr i ddatblygu cynlluniau cyfathrebu lleol/rhanbarthol yn seiliedig ar fframwaith strategol cenedlaethol a'n hegwyddorion craidd'.*

4.2 Mae trydydd amcan y strategaeth yn ymwneud â chyfathrebu mewnol: '[bydd cyfathrebu] *yn hwyluso ymgysylltiad cadarnhaol a gweithredol gyda'r llysoedd gan gwsmeriaid, rhanddeiliaid a staff'.* Mae'r strategaeth yn rhestru dulliau ar gyfer cyflawni'r amcanion hyn, yn cynnwys defnyddio'r holl gyfryngau cyfathrebu sydd ar gael ac agor *'cylch rhinweddol o wrando – cyfathrebu – adborth – cyfathrebu'.*

4.3 Mae'r strategaeth yn rhestru'r egwyddorion gweithredu y dylai pob cyfrwng cyfathrebu lynu wrthynt. Yr egwyddorion craidd hyn yw:

- y dylai pob neges fod yn amserol
- y dylai pob neges gael ei dargedu
- y dylid gallu ymddiried ymhob neges
- y dylai pob neges fod yn dryloyw.

Mae AGLlEM yn cytuno, os cydymffurfir â'r egwyddorion hyn, y dylai cyfathrebu mewnol o fewn GLIEM fod yn fwy effeithiol.

4.4 Mae'r strategaeth wedyn yn trafod gwahanol gynulleidfaoedd, yn cynnwys staff, cyn cyflwyno'r amgylchedd cyfathrebu ar gyfer GLIEM. Mae'n amgylchedd cymhleth gyda'r nodweddion allweddol canlynol:

- mae'n aml-gyfeiriad, gyda'r canol, y rhanbarthau, yr ardaloedd a'r llysoedd yn cyfathrebu â'i gilydd
- mae'n gweithio fel rhan o'r system gyfiawnder ehangach
- nid yw cyfathrebu'n cael ei reoli'n ganolog – mae meysydd busnes yn y canol yn aml yn cyhoeddi eu negeseuon eu hunain, ac mae rhanbarthau ac ardaloedd hefyd wedi sefydlu eu sianeli eu hunain
- strwythur TG cyfyngedig sydd ar gael, sy'n golygu bod gan reolwyr fwy o gyfrifoldeb i ledaenu gwybodaeth
- yr Adran Materion Cyfansoddiadol sy'n gyfrifol am faterion AD a TG.

4.5 Cyhoeddwyd strategaeth gyfathrebu mewnol GLIEM ym mis Tachwedd 2006 hefyd, wedi'i hymgorffori mewn dogfen o'r enw *Cyfarwyddiaeth Gyfathrebu Gwasanaeth Llysoedd Ei Mawrhydi.* Mae'r ddogfen hon hefyd yn nodi rolau a swyddogaethau'r Gyfarwyddiaeth. Atgynhyrchir y strategaeth yn llawn yn Atodiad B. Disgrifir yr amcan a'r canlyniadau fel a ganlyn:

Amcan

- Datblygu ein gweithgareddau cyfathrebu mewnol i gefnogi'r amcanion a bennir yn Strategaeth Fusnes a chynllun busnes GLIEM ar gyfer 2006/07.

Canlyniadau

- Gwella ymrwymiad y staff i nodau ac amcanion GLIEM
- Galluogi staff a rheolwyr i wneud defnydd go iawn o wybodaeth sy'n llifo i fyny ac i lawr ac ar draws y sefydliad a hwyluso gweithio ar y cyd i gyflenwi'r busnes
- Gwella enw da'r sefydliad fel cyflogwr o ddewis, gan ddenu a chadw staff
- Cefnogi rheolwyr i gyfathrebu â'u staff a rhanddeiliaid yn effeithiol, gan roi'r cyfryngau a'r arweiniad gofynnol iddynt.

4.6 Mae'r strategaeth wedyn yn mynd yn ei blaen i nodi ei gwsmeriaid, a'r cyntaf yw 'Staff GLIEM', ac wedyn yr elfennau allweddol i'w cyflawni gan y gwasanaeth. Rhestr yw hyn, yn y bôn, o'r hyn y mae'r Gyfarwyddiaeth yn ceisio'i gyflawni, o lansio a gwreiddio Cyfarfodydd Briffio Tîm rheolaidd o fewn GLIEM i gynghori'r Prif Weithredwr ar ei weledegd a chyfleu ei weledigaeth a'i gyfeiriad ar gyfer y sefydliad.

4.7 Yn olaf, noda'r ddogfen y bydd effeithiolrwydd y strategaeth yn cael ei gloriannu a'i fonitro gan ddefnyddio amrywiaeth o ffynonellau, a bydd cylch rhinweddol o gyfathrebu'n cael ei greu dan ddefnyddio'r ddolen adborth yn y system Briffio Tîm a'r grŵp cyfathrebu Touchstone. Mae aelodaeth y rhith-grŵp hwn yn cynnwys aelodau staff GLIEM sydd wedi datgan diddordeb ym maes cyfathrebu.

4.8 Canfu'r arolygwyr fod ymwybyddiaeth staff GLIEM o'r strategaeth gyfathrebu mewnol yn isel, er y derbynnir bod y strategaeth wedi'i chyhoeddi ar yr un pryd ag y dechreuodd y cyfnod gwaith maes. Ond, nodwyd hefyd y cyhoeddwyd Strategaeth Gyfathrebu GLIEM a'r ddogfen am y Gyfarwyddiaeth Gyfathrebu (yn ymgorffori'r strategaeth gyfathrebu mewnol) gyda'i gilydd, a bod hyn wedi creu rhywfaint o ddryswch ymysg y staff. Yn wir, roedd y dryswch hwn yn aml yn golygu nad oedd y staff na'r Arolygwyr yn sicr pa ddogfen oedd yn cael ei thrafod. Nid oedd rhai staff wedi sylweddoli bod y rhain yn ddwy ddogfen ar wahân, tra dywedodd eraill nad oeddynt wedi gweld yr un ohonynt.

4.9 O'r staff a oedd wedi darllen y strategaeth gyfathrebu mewnol, credai llawer nad oedd yn ychwanegu fawr o werth neu nad oedd yn berthnasol iddynt hwy. Clywodd yr arolygwyr hefyd mai ychydig o arweiniad yr oedd staff wedi'i dderbyn ar sut y dylid cyflwyno'r strategaeth yn lleol, ac felly'n ansicr o'r hyn yr oedd angen iddynt ei wneud. Teimlai rhai pobl hefyd fod gormod o jargon yn y strategaeth – roedd yr enghreifftiau yn y fersiwn Saesneg yn cynnwys *'objective temperature checks*', '*Launch eNews…which gives a quality control and gateway process to emails*' a *'undertake stakeholder mapping'.*

4.10 Roedd yr arolygwyr yn rhannu llawer o'r un pryderon – roedd dryswch wedi bod rhwng y ddwy ddogfen, roedd termau'n cael eu defnyddio yn y ddwy a oedd yn addas ar gyfer gweithwyr proffesiynol ym maes cyfathrebu ond nid o anghenraid ar gyfer staff GLlEM, ac nid oedd y strategaeth fewnol yn rhoi digon o arweiniad ar sut i gyflwyno cyfathrebu mewnol yn lleol. Oherwydd hyn, teimlai'r Arolygwyr y byddai'n dda o beth i GLlEM adolygu'r strategaeth gyfathrebu mewnol er mwyn iddynt fod yn hyderus fod holl staff perthnasol GLlEM yn gwybod ac yn deall beth sy'n ddisgwyliedig ganddynt yng nghyswllt y strategaeth.

4.11 Derbyniodd yr Arolygwyr sawl enghraifft o strategaethau cyfathrebu mewnol eraill, neu bolisïau a oedd wedi'u cyflwyno gan rannau eraill o GLlEM cyn cyhoeddi'r strategaeth gyfathrebu mewnol. Daeth y rhain o ardaloedd a rhanbarthau, er y nodwyd nad oedd gan bob rhan o GLlEM bolisïau cyfathrebu. At ei gilydd roedd y rhai a welwyd yn dda iawn, ac yn rhoi arweiniad clir ar bwy oedd yn gyfrifol am wahanol fathau o gyfathrebu, ac mewn rhai achosion roedd rhestr hefyd yn dweud wrth staff pa gyfathrebu y dylent ddisgwyl ei dderbyn.

Arfer da

Mae Cangen Ystadau Rhanbarthol Llundain ac Ardal Swydd Lincoln ill dau wedi llunio dogfennau cynhwysfawr sy'n nodi'n fanwl sut y dylai pobl gyfathrebu a beth y dylent ei ddisgwyl gan eraill

4.12 Roedd yr Arolygwyr yn falch o nodi hefyd bod tystiolaeth o rannau arferion da rhwng ardaloedd a rhanbarthau, yng nghyswllt datblygu'r polisïau hyn. Ond, roedd hyn wedi'i wneud ar sail *ad hoc*, gyda phobl yn defnyddio cysylltiadau personol yn hytrach na mynd drwy fan canolog.

4.13 Doedd dim proses adolygu ar gael i sicrhau bod polisïau a gynhyrchwyd yn lleol yn gydnaws â'r strategaeth genedlaethol, neu'n ei chefnogi, nac i alluogi arferion da i gael eu rhannu ar draws y sefydliad. Byddai'r prosesau hyn yn galluogi GLlEM i sicrhau ei hun bod cysondeb ar draws y sefydliad o ran sut y cyfathrebir yn fewnol, a bod dull effeithiol ar gael ar gyfer lledaenu arferion da ym maes cyfathrebu ar draws y sefydliad. Teimla'r Arolygwyr mai Cyfarwyddiaeth Gyfathrebu GLlEM sydd yn y sefyllfa orau i gyflawni hyn.

4.14 Mae'r Arolygwyr yn gwneud yr argymhelliad canlynol er mwyn sicrhau agwedd gyson at gyfathrebu mewnol ar draws GLlEM, gyda strategaeth drosfwaol yn cael ei chefnogi gan bolisïau a all addasu i amgylchiadau lleol ond sydd hefyd yn gydnaws â'r strategaeth ganolog.

Argymhelliad 1

Bod GLlEM yn adolygu ac yn datblygu'r strategaeth gyfathrebu mewnol a'r polisïau ategol er mwyn sicrhau agwedd gyson a chydlynus at gyfathrebu mewnol ar draws GLlEM.

Roedd yr Arolygwyr yn falch o weld bod staff ar draws GLlEM yn meddwl am ffyrdd o wella cyfathrebu mewnol ac yn defnyddio dulliau arloesol i sicrhau'r gwelliant hwn.

Dyma rai o'r enghreifftiau a welsom:

- Datblygu'r system *eNewyddion.*
- *Yn y Llys* ar gael ar ffurf electronig.
- Rhanbarth Llundain yn cynhyrchu fideos hyfforddi i gyfathrebu gwybodaeth am y Nod Siarter a Gorfodi Dirwyon - mae'r rhain yn rhatach i'w cynhyrchu na chost trefn hyfforddi ffurfiol.
- Gwneud mwy o ddefnydd o ddiagramau siart llif i helpu pobl ddeall prosesau AD.
- Defnyddio systemau ar y we i alluogi llysoedd i ddelio gydag asiantau rheoli – gall timau'r Ystadau fonitro a chael gwybodaeth o'r safle, gan leihau'r angen am gyfathrebu uniongyrchol. Mae Rhanbarth Llundain hefyd wedi llunio cardiau desg-gymorth ar gyfer llysoedd.
- Mae cynlluniau ar waith i gynnal gweithdai cyfathrebu mewnol ar gyfer rheolwyr ymhob rhanbarth.

- Gall rheolwyr ddefnyddio xHibit i gyfathrebu â staff y rheng flaen a hwythau yn y llys.

Adran 5

Effeithiolrwydd cyfathrebu mewnol

Pa mor dda y cyfathrebir negeseuon

5.1 Er mwyn i gyfathrebu mewnol fod yn effeithiol, mae'n hanfodol fod negeseuon yn cael eu rhoi i'r bobl iawn, ar yr amser iawn ac yn y ffordd fwyaf priodol, a bod y negeseuon yn gwbl ddealladwy. Yn gyffredinol, canfu'r Arolygwyr nad oedd hyn yn wir bob tro.

5.2 I fod yn ddefnyddiol, mae'n rhaid i'r sawl sy'n derbyn neges ei deall. Ond roedd sawl ffactor a oedd yn peri i bobl fod yn ansicr am ystyr rhai negeseuon neu a oedd yn golygu nad oeddynt yn gallu delio'n effeithiol â'r negeseuon hynny. Roedd y rhain yn cynnwys:

- defnyddio acronymau a jargon
- y cyfathrebwr yn camddefnyddio termau
- hyd dogfennau neu atodiadau, yn aml heb grynodeb ar gael
- diffyg cydlyniad ynghylch pryd y bydd negeseuon pwysig yn cael eu rhyddhau a phryd y bydd polisïau newydd yn cael eu rhoi ar waith
- nifer y negeseuon i ddelio â hwy.

5.3 Roedd y defnydd o jargon ac acronymau'n broblem fawr. Mae GLIEM yn sefydliad cymharol newydd, ac mae'n anochel y bydd termau a ddefnyddiwyd gan un o'r rhannau yn parhau i gael eu defnyddio. Mae'r Arolygwyr yn cydnabod bod GLIEM wedi cyflwyno arweiniad arddull. Ond, mae'n bwysig fod y rhai sy'n llunio negeseuon yn defnyddio cyn lleied â phosibl o jargon ac acronymau i sicrhau bod eu neges yn ddealladwy i bawb yn GLIEM. Pan ddefnyddir acronymau, dylent gael eu hesbonio'n llawn. Ni welwyd unrhyw dystiolaeth fod yr arweiniad arddull yn cael ei ddefnyddio'n effeithiol.

5.4 Yn ogystal â'r defnydd o jargon, rhoddwyd enghreifftiau i'r Arolygwyr o dermau'n cael eu defnyddio nad oeddynt yn berthnasol i bob rhan o GLIEM. Yr enghraifft a ddyfynnwyd amlaf oedd cyfeiriadau at 'reolwyr llys' llysoedd ynadon mewn ardaloedd lle nad yw'r swydd hon yn bodoli. Lleisiwyd pryderon nad oedd y rhai a oedd yn llunio negeseuon bob amser yn deall natur ochr weithredol y busnes, a bod hyn yn ei dro yn atal staff rhag ymgysylltu â GLIEM. Dyma enghraifft o sut y gall negeseuon sy'n cael eu cyfleu'n wael ddieithrio staff.

Arfer da**Error! Bookmark not defined.**

Gwrthododd Cyfarwyddiaeth Gyfathrebu GLIEM yr enw 'Hyrwyddwyr Cyfathrebu' gan ddewis yn hytrach y 'Grŵp Touchstone' (gweler paragraff 6.3). Roedd y Gwasanaeth Llys wedi defnyddio 'Hyrwyddwyr Cyfathrebu' ac roedd y Gyfarwyddiaeth am sicrhau bod GLIEM yn dechrau o'r newydd.

5.5 Dyfynnwyd hyd dogfennau neu atodiadau hefyd fel ffactor sy'n atal pobl rhag deall negeseuon. Mae hyn yn anffodus iawn gan fod y negeseuon hyn yn tueddu i fod yn bwysig a chymhleth - dyna pam eu bod yn hir - ac felly mae angen rhoi amser i'r rhai sy'n eu derbyn er mwyn iddynt allu deall y neges. Yr un mor anffodus, mae'r negeseuon hyn hefyd, drwy reidrwydd, yn cael eu targedu at aelodau o staff sy'n debygol o fod o lawer o alwadau sy'n cystadlu ar eu hamser – megis Cyfarwyddwyr Ardal neu Ranbarthol neu reolwyr llys a swyddi cyfwerth – nad ydynt felly'n gallu neilltuo digon o amser i'r dogfennau hyn. Ychydig o'r cyfryw ddogfennau sydd â chrynodebau ynghlwm, pan fyddai'r defnydd o'r rhain yn gadael i'r derbynwyr weld yn gyflym a yw'r ddogfen yn berthnasol iddynt hwy neu a oes angen gweithredu arni.

Arfer da

Mae Rhanbarth Llundain yn cynhyrchu hysbysiadau Iechyd a Diogelwch ac Amrywiaeth sy'n nodi'n glir beth yw pwrpas yr hysbysiad, pwy a'i lluniodd ac a oes angen i'r sawl sy'n ei dderbyn wneud unrhyw beth.

5.6 Mae'r mater o hyd dogfennau'n cael ei waethygu gan ddiffyg cydlyniad ar draws GLlEM o ran cyfathrebu. Fel y crybwylla'r strategaeth gyfathrebu fel rhan o'r adran ar yr 'Amgylchedd Cyfathrebu', nid yw cyfathrebu'n cael ei reoli'n ganolog. Golyga hyn y gall personél allweddol dderbyn sawl neges fawr ond pwysig oddeutu'r un amser. Yn ddiddorol, mae Rhaglen Newid GLlEM yn ceisio rhoi sylw i'r mater hwn, o fewn y rhaglen newid, drwy geisio sicrhau bod y broses o ryddhau polisïau'n cael ei chydlynu rhwng gwahanol rannau'r rhaglen. Er mwyn sicrhau bod staff yn cael amser digonol a phriodol i ystyried a gweithredu polisïau'n effeithiol, dylai GLlEM ddefnyddio mwy ar y dull gweithredu hwn. Bydd hyn yn sicrhau bod negeseuon a anfonir o'r canol wedi'u cydlynu mewn ffordd gytunedig.

5.7 Adeg eu cyfweld, dywedodd rhai aelodau o staff eu bod o'r farn bod cyfathrebu'n wael gyda phobl sy'n gweithio llai o oriau, neu bobl sydd i ffwrdd o'r gwaith am gyfnodau hir, megis absenoldeb mamolaeth, absenoldeb salwch hirdymor neu secondiad. Dywedodd aelodau eraill o staff fod y pryderon hyn yn cael eu hystyried. Dylai GLlEM sicrhau bod pob rheolwr yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau yn hyn o beth. Gall newidiadau i'r drefn weithredol mewn rhai ardaloedd gynyddu'r symudiad tuag at system 'canolbwynt a lloerennau' gyda'r rhan fwyaf o staff mewn un man a niferoedd bychan yn gweithio o bell. Mewn achosion o'r fath, mae'n bwysig fod rheolwyr yn deall yr angen i gyfathrebu'n rheolaidd ac yn effeithiol gyda'r holl staff, yn cynnwys sicrhau eu bod yn weladwy iawn i'w staff a'u bod yn cael cyswllt wyneb-yn-wyneb cyson. Mae hefyd angen i reolwyr sicrhau bod negeseuon wedi'u deall pan gânt eu cyflwyno yn y ffordd hon.

Arfer da

Mae llysoedd yn Swydd Stafford, Gwent a Gogledd Cymru yn sicrhau bod cyfarfodydd yn cael eu cynnal ar wahanol adegau er mwyn i staff sy'n gweithio llai o oriau allu mynychu pan fo modd.

Mae rheolwr beilïaid yn Llys Cyfun Stoke-on-Trent yn gyfrifol am feilïod mewn pedwar llys lloeren ac mae'n sicrhau eu bod yn cael ymweliad o leiaf unwaith bob bythefnos.

5.8 Mae GLIEM wedi bod yn rhagweithiol hefyd yn sicrhau bod aelodau staff sy'n siarad Cymraeg yn derbyn cymaint â phosibl o wybodaeth yn Gymraeg yn ogystal â Saesneg, er nad yw cyfathrebu mewnol yn cael ei grybwyll ar hyn o bryd dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg. Ymwelodd yr Arolygwyr â'r Gwasanaeth Cyfieithu Cymraeg fel rhan o'r arolygiad o Ranbarth Cymru a Swydd Gaer, ac mi wnaeth yr ymroddiad ar bob lefel yn y rhanbarth i sicrhau bod cyfathrebu mewnol yn ddwyieithog pan fo hynny'n bosibl gryn argraff arnynt. Ond mae'n bwysig fod y cyfarwyddiaethau canolog yn ymwybodol o'r mater hwn hefyd ac yn ystyried materion posibl yng nghyswllt yr iaith Gymraeg yn gynnar wrth gynllunio deunydd cyfathrebu gyda staff i sicrhau bod deunydd cyfathrebu dwyieithog ar gael yr un pryd. Mae'r Arolygwyr yn falch o nodi bod Adolygiad Gwybodaeth wedi cael ei lansio ers yr adolygiad gyda'r bwriad o roi sylw i'r mater o ddarparu gwybodaeth yn ddwyieithog.

Pa mor dda y targedir negeseuon

5.9 Mae'n bwysig fod negeseuon yn cael eu targedu'n effeithiol er mwyn sicrhau bod cynnwys y neges yn cael y sylw priodol ac nad yw pobl yn gwastraffu amser yn darllen negeseuon nad oes a wnelont ddim â hwy. Ond dywedodd llawer o bobl wrth yr Arolygwyr nad yw negeseuon yn cael eu targedu'n effeithiol. Un sylw aml a dderbyniodd yr Arolygwyr oedd bod rheolwyr yn aml yn derbyn yr un neges gan sawl ffynhonnell wahanol - er enghraifft, o'r canol, o'r rhanbarth ac o'r ardal. Fel arfer byddai'r negeseuon hyn yn dod ar wahanol adegau, sy'n golygu y byddai'n rhaid i'r sawl sy'n eu derbyn eu darllen i gyd i sicrhau eu bod eisoes wedi gweld y neges. Mae hyn yn arwain at wastraffu amser.

> *At ei gilydd teimlaf fod ansawdd y cyfathrebu'n dda ond gall y maint fod yn ormod gan y gallwch dderbyn yr un negeseuon e-bost ddwy waith neu dair.*
>
> Sylw gan un o staff GLIEM

5.10 Gellir gwella'r broses o dargedu negeseuon drwy'r defnydd effeithiol o restrau ZZ. Gyda'r rhain gellir anfon negeseuon e-bost at grwpiau o bobl penodedig a ddylai sicrhau mai dim ond y bobl sydd angen y neges fydd yn ei derbyn. Er bod y defnydd o restrau ZZ yn gyffredin, roedd llawer yn ansicr pwy oedd yn gyfrifol am y rhestrau ZZ a phwy oedd yn cadw'r rhestrau'n gyfredol. Heb i'r broses hon fod ar waith, mae'n hawdd i'r rhestrau ddod yn wallus sydd, yn ei dro, yn golygu nad yw'r negeseuon yn cyrraedd y bobl iawn - a, hefyd, bod pobl sydd wedi symud yn eu blaen yn derbyn negeseuon nad ydynt eu hangen mwyach. Dylai GLIEM sicrhau bod rhestrau ZZ yn cael eu cadw'n gyfredol a bod llwybr clir i bobl allu cael mynediad at y rhestrau a'u diwygio pan fo angen.

5.11 Ychydig cyn i gyfnod gwaith maes yr arolygiad hwn gychwyn, disodlodd Cyfarwyddiaeth Gyfathrebu GLIEM y system flaenorol o gyhoeddi llythyrau Gwybodaeth Fusnes gan adrannau gwahanol gyda *eNewyddion.* Bwletin wythnosol o newyddion diweddaraf GLIEM yw hwn, wedi'i rannu'n dair adran – busnes, corfforaethol a staff. Mae'r adran fusnes yn disodli'r hen lythyrau Gwybodaeth Fusnes; mae'r wybodaeth gorfforaethol yn cynnwys gwybodaeth megis newyddon cyllid a chofnodion cyfarfodydd; ac mae'r adran staff yn canolbwyntio ar faterion megis cyflogau, hyfforddiant ac AD. Fe'i cyhoeddir bob dydd Mercher, gyda chopïau'n cael eu hanfon yn gynharach at Gyfarwyddwyr Ardal a Rhanbarthol. Petai angen negeseuon

eraill rhwng y rhifynnau rheolaidd, mae proses yn ei lle i hwyluso hyn – *Enewyddionychwanegol (eNewsextra).*

5.12 Er bod *eNewyddion* yn gymharol newydd pan gychwynnodd yr arolygiad, derbyniodd yr Arolygwyr nifer o sylwadau cadarnhaol gan staff amdano. Roedd y llythyrau Gwybodaeth Fusnes yn amhoblogaidd gan eu bod yn cael eu darparu yn ôl yr angen, a allai olygu bod nifer yn ymddangos yr un pryd, ac yn aml yn cael eu hanfon ymlaen gan nifer o wahanol ffynonellau (gweler paragraff 5.9). Ond, gellir anfon *eNewyddion* fel hyperddolen sy'n mynd â'r defnyddiwr yn ôl i'r dudalen berthnasol ar y fewnrwyd. Fe'i canmolwyd am ei fod yn hawdd ei ddefnyddio ac am leihau maint y wybodaeth a anfonir.

5.13 Dywedodd sawl person y byddent yn hoffi gweld rhagor o gategorïau'n cael eu hychwanegu at *eNewyddion* er mwyn ei gwneud yn haws iddynt weld beth sy'n berthnasol. Yn wir, mae hyn eisoes wedi digwydd, er enghraifft mae'r adran 'Fusnes' yn cynnwys adrannau ar wahân ar gyfer gwaith sifil a throseddol pan fo hynny'n briodol.

5.14 Roedd gan yr Arolygwyr un amheuaeth am *eNewyddion* - sef bod angen i bobl gael mynediad i'r fewnrwyd er mwyn ei weld. Trafodir mwy ar fynediad i'r fewnrwyd ym mharagraff 5.25.

Pa mor effeithiol yw'r cyfathrebu ysgrifenedig

5.15 Ffordd bwysig o sicrhau bod yr holl staff yn cael gweld y negeseuon pwysig yw'r defnydd o gylchgrawn staff GLIEM, *Yn y Llys.* Cyhoeddir y cylchgrawn hwn naw gwaith y flwyddyn ac fe'i dosberthir i holl aelodau staff GLIEM. Cyhoeddir 28,000 copi o bob rhifyn, gyda rhagor yn cael eu dosbarthu i eraill yn nheulu'r AMC a chyfiawnder troseddol. Fe'i bwriedir i fod yn gylchgrawn busnes, ac felly i gyfathrebu gwybodaeth fusnes. Fel hyn, mae'n wahanol i gylchgrawn staff yr AMC, *hearsay,* sydd â chylch gorchwyl ehangach yn cynnwys storïau busnes, staff a chymdeithasol. Mae *hearsay* ar hyn o bryd yn cael ei ddosbarthu ar sail 'un copi rhwng dau'.

5.16 Canfu'r Arolygwyr bod dryswch rhwng y ddau gylchgrawn. Roedd llawer o'r staff nad oeddynt fel petai'n sylweddoli eu bod yn wahanol, ac nid oeddynt yn gallu'u henwi - er gwaetha'r gwahaniaethau yn y fformatau argraffu, amrywiaeth y cynnwys a'r polisïau dosbarthu. Yn wir, pan ofynnwyd pa rannau o *Yn y Llys* yr oedd pobl yn eu mwynhau, yr atebion mwyaf aml oedd y llythyrau, y posau a'r lluniau o bobl yr oeddynt yn eu hadnabod – gyda'r rhain i gyd yn ymddangos yn *hearsay* ond nid yn *Yn y Llys.*

5.17 Daeth yn amlwg hefyd yn ystod yr arolygiad bod llawer o bobl nad oeddynt yn darllen *Yn y Llys* o gwbl, er gwaetha'r polisi dosbarthu. Rhai o'r rhesymau a roddwyd dros hyn oedd teimlad ei fod yn bropaganda ac nad oedd digon o amser i'w ddarllen. Dywedodd llawer o bobl fod cylchgrawn sgleiniog yn wastraff ar arian ar adeg o doriadau yn y gyllideb. (Yn ystod yr arolygiad, ymddangosodd *Yn y Llys* ar ffurf electronig ar fewnrwyd GLIEM, ac mae uwch reolwyr GLIEM yn disgwyl y bydd hyn yn arwain at gynhyrchu cryn dipyn yn llai o gopïau yn y dyfodol.) Ond, 'diddorol' oedd disgrifiad y cynnwys gan y rhai sydd yn ei ddarllen a dywedodd rhai ei bod yn braf clywed am yr hyn sy'n digwydd mewn rhannau eraill o'r gwasanaeth.

5.18 At ei gilydd, canfu'r Arolygwyr nad oes modd ystyried *Yn y Llys* fel dull effeithiol o sicrhau bod negeseuon yn cael eu cyflwyno. Er bod dulliau dosbarthu ar gael i sicrhau bod copi ar gael i holl aelodau staff GLIEM, mae tystiolaeth glir i awgrymu nad yw'n cael ei ddarllen gan bawb. Mae hefyd yn wan fel brand, gyda dryswch rhyngddo ef a chylchgrawn staff yr AMC. O'r herwydd, ni all GLIEM fod yn sicr bod negeseuon a gyflwynir drwy gyfrwng *Yn y Llys* yn cael eu derbyn a'u deall gan yr holl staff.

Mae'r cylchgronau sgleiniog a anfonir gan wahanol rannau ein sefydliad yn wastraff llwyr ar arian ac yn ddim mwy na ffordd o frolio.

Treulir gormod o amser ac arian ar gylchgronau/posteri ayb. – a dim digon ar lefelau staffio ac offer angenrheidiol.

Sylwadau gan aelodau staff GLlEM

5.19 Mae deunyddiau ysgrifenedig eraill yn cael derbyniad da yn gyffredinol. Ceir llawer o enghreifftiau o gylchlythyron staff a gynhyrchir yn lleol, megis y rhai a gynhyrchir gan y Tîm Diogelwch a Gwarchodaeth cenedlaethol a Rhanbarth Canoldir Lloegr. Gwelodd yr Arolygwyr hefyd enghreifftiau da o gylchlythyron llawn gwybodaeth sy'n cael eu cynhyrchu ar gyfer holl ddefnyddwyr y llysoedd, ond sydd hefyd yn berthnasol i staff, mewn sawl llys. Dylid arolygu'r rhain yn rheolaidd i weld a ydynt yn cynnig gwerth am arian ac yn bodloni anghenion y busnes.

5.20 Yn gyffredinol, ni ellir dweud bod cyfathrebu mewnol o fewn GLlEM yn gwbl effeithiol ar hyn o bryd. Does dim digon o negeseuon yn cael eu targedu at y bobl berthnasol; mae diffyg cydlyniad gyda rhyddhau polisïau a rhai deunyddiau cyfathrebu eraill; does dim digon yn cael ei wneud i sicrhau bod negeseuon yn hawdd i'w deall; ac nid yw *Yn y Llys*, er ei fod yn cael ei ddosbarthu'n eang, yn cael ei ddarllen yn eang. Ond, mae cyflwyno *eNewyddion* yn arwydd calonogol fod GLlEM yn ymdrechu i fynd i'r afael â rhai o'r materion hyn. Fel ffordd o wneud rhagor o welliannau, mae'r Arolygwyr yn gwneud yr argymhelliad canlynol:

Argymhelliad 2

Bod GLlEM yn ategu'r strategaeth a'r polisïau, a gwella effeithiolrwydd cyfathrebu mewnol, drwy sicrhau bod:

- negeseuon yn cael eu targedu'n briodol
- cyfathrebu cynlluniau polisi'n cael ei gydlynu i osgoi gorlwytho
- dull effeithiol yn cael ei gyflwyno i sicrhau bod rhestrau ZZ yn cael eu meddiannu a'u hadolygu'n rheolaidd i'w cadw'n gyfredol
- adolygiad o *Yn y Llys* yn cael ei gynnal i ddarparu sicrwydd ei fod yn ddull effeithiol o ddarparu gwybodaeth gorfforaethol.

Pa mor effeithiol yw'r dulliau cyfathrebu electronig

5.21 Mae defnyddio technoleg gwybodaeth wedi gwneud cyfathrebu amserol yn haws yn ystod y blynyddoedd diwethaf, gydag ymddangosiad yr e-bost a systemau ar y we. Fel sefydliad newydd, mae GLlEM wedi etifeddu sawl system TG gan y sefydliadau blaenorol y ffurfiwyd y gwasanaeth ohonynt; ac mae ar hyn o bryd hefyd wrthi'n cyflwyno system TG newydd (LIBRA) ar draws y llysoedd ynadon.

5.22 Nid oes gan bob rhan o ystad GLlEM fynediad at lefelau tebyg o TG. Mae Llysoedd Sirol yn defnyddio'r rhwydwaith LINK. Ond, pan gafodd ei gyflwyno, ni ddarparwyd mynediad i'r rhwydwaith hwn i nifer o'r llysoedd sirol bach, ac ar hyn o bryd does dim cynlluniau i wneud hynny. Yn y llysoedd hyn - ac ymwelwyd â nifer ohonynt fel rhan o'r arolygiad hwn - mae gan reolwr y llys fynediad i gyfrifiadur arunig y gellir ei gysylltu i'r rhwydwaith drwy gyfrwng system ddeialu.

Gall hyn fod yn araf ac nid yw wastad yn bosibl cael mynediad i'r rhwydwaith os yw'r galw o du defnyddwyr eraill yn uchel. Mae GLlEM yn ceisio sicrhau bod negeseuon yn cael eu hanfon i'r llysoedd hyn drwy ddulliau eraill - megis anfon copi o *eNewyddion* drwy'r post dosbarth cyntaf ddiwrnod cyn rhyddhau'r wybodaeth ar y fewnrwyd – ond mae'n golygu na all GLlEM anfon negeseuon yn electronig i'r holl staff yr un pryd, a hefyd y gall y staff yn y lleoliadau hyn fod dan anfantais o'i gymharu â'u cydweithwyr. O wybod bod llawer o'r llysoedd hyn mewn lleoliadau eithaf anghysbell, gall hyn arwain at ddiffyg ymgysylltiad â GLlEM. Mae'r ddau sylw canlynol yn rhoi enghreifftiau da o hyn:

> *Mae'r ffaith nad yw'r holl staff yn cael eu trin yr un fath – ac nad ydynt yn cael cynnig y cyfleusterau megis e-bost neu fynediad i'r rhyngrwyd dim ond oherwydd eu bod yn gweithio mewn swyddfa fach – yn gwneud inni deimlo fel dinasyddion eilradd nad oes neb yn poeni amdanynt. Gall hyn ddigalonni staff yn arw gan ein bod yn teimlo fel y fyddin anghofiedig a bod agenda gudd o bosibl y tu ôl i'r ffaith nad oes neb yn fodlon gwario arian ar y llysoedd bach hyn.*
>
> *Teimlaf fod y gwasanaeth yn gwahaniaethu yn fy erbyn gan nad oes gen i fynediad i'r fewnrwyd (dim ond gyda chaniatâd fy rheolwr llinell) ac alla i ddim cael mynediad iddo pan ydw i eisiau hynny. Rwy'n rhan o Rwydwaith yr Enfys a hoffwn deimlo y gallaf gael mynediad i dudalen fewnrwyd y Rhwydwaith heb orfod gofyn i'm rheolwr. Hefyd, does gen i ddim mynediad i'r rhyngrwyd gan nad yw'n cyfrifiaduron wedi'u cysylltu er bod y mwyafrif llethol o Wasanaeth Llysoedd Ei Mawrhydi wedi'u cysylltu. Pam na ddylwn i gael mynediad i'r cyfleuster hwn pan fod canran uwch yn cael, nid yw'n amrywiol iawn yn enwedig lle mae'r rheol Platinwm yn nodi y dylid 'trin pobl eraill fel y carent hwy gael eu trin' ac NID ydw i'n cael fy nhrin fel y carwn gael fy nhrin.*
>
> Sylwadau gan aelodau staff GLlEM

5.23 Y ddau brif ffurf electronig ar gyfer cyfathrebu mewnol yw e-bost a mewnrwyd GLlEM. Mae e-bost yn arf hynod werthfawr pan gaiff ei ddefnyddio'n effeithiol ac yn effeithlon gan ei fod yn gadael i bobl gyfathrebu â nifer o dderbynwyr yn sydyn a, gyda'r defnydd doeth o atodiadau, yn gynhwysfawr. Fel y crybwyllwyd ym mharagraff 5.9, mae'n bwysig fod negeseuon e-bost yn cael eu targedu'n briodol i osgoi gorlwytho. Dyma'r gŵyn fwyaf cyffredin a glywodd yr Arolygwyr yn ystod y cyfnod gwaith maes - bod staff yn derbyn gormod o negeseuon e-bost. Dywedodd un rheolwr llys *'Petawn yn darllen popeth rwy'n ei dderbyn, allwn ni ddim gwneud fy ngwaith*'. Dywedodd sawl ymatebydd hefyd nad oedd y broblem mor ddrwg ag yr oedd adeg creu GLlEM.

Enghreifftiau o 'orlwytho'r system e-bost'

- yr un neges e-bost yn cael ei hanfon o wahanol ffynonellau
- gallai'r neges gael ei ddosbarthu ar ffurf wahanol er enghraifft drwy *Yn y Llys* neu *e-Newyddion*
- yr e-bost yn cael ei ddefnyddio yn hytrach na'r ffôn
- mae blychau post rheolwyr yn rhy fach i ymdopi ag atodiadau mawr

- peidio ag anfon gwybodaeth gyfreithiol yn uniongyrchol i Glercod Ynadon ond yn hytrach yn cael ei chyfeirio drwy'r Cyfarwyddwyr Ardal i'w dosbarthu.

5.24 Mae gan GLlEM brotocol ar gyfer yr e-bost, ac fe'i cyhoeddwyd yn rhifyn Awst/Medi o *Yn y Llys.* O wybod am bryderon yr Arolygwyr ynghylch effeithiolrwydd presennol *Yn y Llys* fel cyfrwng cyfathrebu, mae pryderon tebyg ynghylch a fydd yr holl staff wedi deall y protocol. Mae'r protocol yn gynhwysfawr iawn, ond efallai y byddai'n fuddiol dwyn sylw at rai negeseuon allweddol er mwyn lleihau mwy ar y defnydd aneffeithlon o'r e-bost. Roedd yr Arolygwyr yn falch o nodi bod cyfarwyddiadau lleol ar gael hefyd ar y defnydd o'r e-bost, er enghraifft yn Rhanbarthau Llundain a Chanoldir Lloegr.

5.25 Mae gan GLlEM ei safle mewnrwyd ei hun. Dyma gyfrwng pwysig arall o gyfathrebu â staff. Mae'n cynnwys gwybodaeth fusnes a chorfforaethol, ceir *eNewyddion* arni*,* mae ganddi dudalennau wedi'u neilltuo i gyfarwyddiaethau, rhanbarthau ac ardaloedd, ac mae'n cynnwys dolenni i wefan gyhoeddus GLlEM a thudalennau'r AMC (yn enwedig y rhai sydd wedi'u neilltuo i faterion AD).

5.26 Cynhaliodd GLlEM adolygiad o safle'r fewnrwyd yn ystod cyfnod gwaith maes yr arolygiad hwn, er nad oedd canlyniadau'r adolygiad hwn ar gael i'r Arolygwyr. Wrth baratoi ar gyfer yr arolygiad, roedd yr Arolygwyr yn archwilio tudalennau'r fewnrwyd yn rheolaidd ac roedd hi'n amlwg fod y tudalennau ardal a rhanbarthol yn cael eu defnyddio mewn ffyrdd gwahanol iawn. Er enghraifft, roedd tudalennau rhanbarthol Llundain yn cael eu diweddaru'n rheolaidd ac yn ffynhonnell newyddion a chyfathrebu cyfredol gan y Cyfarwyddwr Rhanbarthol; tra oedd tudalennau ardal a rhanbarthol eraill heb eu diweddaru ers eu creu yn Ebrill 2005. Dywedodd un Cyfarwyddwr Ardal fod fformat eu tudalennau'n rhy gyfyngol ac nad oedd yr ardal yn teimlo eu bod yn berchen arnynt. Tra derbynnir bod manteision i'r rhanbarthau a'r ardaloedd o fod yn berchen ar eu tudalennau eu hunain a'u diweddaru yn unol â gofynion lleol, dylai GLlEM sicrhau eu bod yn cael eu diweddaru'n rheolaidd a'u bod o safon ddigonol i'w gwneud yn effeithiol fel ffordd o gyfathrebu gyda staff.

5.27 Ond, yr hyn a barodd fwy o bryder oedd y ffaith mai ychydig o staff GLlEM sy'n defnyddio tudalennau'r fewnrwyd. Dangosodd y ffigurau diweddaraf sydd ar gael (Awst 2006) mai llai na 50% o staff a ymwelodd ag unrhyw dudalen ar y fewnrwyd yn ystod y mis hwnnw. Er bod y ffigur hwn wedi bod yn cynyddu'n fisol, mae'n awgrymu na ellir ychwaith ystyried safle'r fewnrwyd fel dull effeithiol o gyfathrebu gan na fydd y rhan fwyaf o staff yn darllen negeseuon a anfonir drwy'r dull hwn. Y mae sawl rheswm dros hyn. Y cyntaf yw'r diffyg seilwaith TG, fel y crybwyllwyd yn gynharach. Rheswm arall yw bod llawer o staff y rheng flaen - er enghraifft, staff gorfodi, tywyswyr a chynghorwyr cyfreithiol - yn treulio'r rhan fwyaf o'u diwrnod gwaith heb allu cael mynediad at y fewnrwyd, a bydd ganddynt flaenoriaethau eraill pan fyddant yn gallu defnyddio TG. Dywedodd nifer o staff nad ydynt yn mynd ar y fewnrwyd oherwydd nad ydynt yn hyderus gyda TG, eu bod yn ei chael yn anodd llywio trwyddi neu, mewn un achos, roeddynt yn bryderus y byddai eu defnydd o'r fewnrwyd yn cael ei fonitro.

Mae cynllun y rhyngrwyd/mewnrwyd yn wael iawn - mae hyn yn dechrau gyda'r enwau a roddir i'r botymau llywio - nid ydynt yn ystyrlon ac yn agored i gael eu dehongli mewn sawl ffordd - mae pethau'n tueddu i gael eu ffeilio drwy hap a damwain. Mae hyn wedyn yn cael ei ailadrodd ar draws y safleoedd rhanbarthol ac ardal.. Does dim rhaid i chi ond edrych ar safleoedd asiantaethau eraill yn nheulu'r AMC i weld enghreifftiau da.

Does dim digon o ddefnydd yn cael ei wneud o'r fewnrwyd, lle gellid postio gwybodaeth gyson ac amserol ar gyfer y rhai â diddordeb.

Sylwadau gan aelodau staff GLlEM

5.28 O wybod bod *eNewyddion* yn cael ei roi ar y fewnrwyd, a bod *Yn y Llys* bellach ar gael ar ffurf electronig ar y safle hefyd, mae'n hanfodol fod mwy o bobl yn cael mynediad i'r fewnrwyd os yw cyfathrebu mewnol yn GLlEM i ddod yn fwy effeithiol. Mae'r Arolygwyr yn gwneud yr argymhellion canlynol i helpu i wneud rhagor o welliannau:

Argymhelliad 3

Bod GLlEM yn gwella effeithiolrwydd dulliau cyfathrebu electronig drwy:

- sicrhau bod staff mewn llysoedd sirol heb gyswllt 'LINK' yn cael mynediad gwell a haws at systemau gwybodaeth priodol
- sicrhau bod hyfforddiant cyflwyno'n cynnwys modiwl ar ddefnyddio'r fewnrwyd ac e-bost
- gwella ymwybyddiaeth ymysg gweithwyr presennol GLlEM o'r fewnrwyd a darparu rhagor o hyfforddiant lle bo hynny'n briodol
- ymgynghori â chymysgedd amrywiol o weithwyr wrth ailddylunio tudalennau'r fewnrwyd
- adolygu ac ailgyhoeddi'r protocol ar gyfer yr e-bost.

Sut y caiff gwybodaeth gorfforaethol ei chyfathrebu drwy gyfarfodydd a Chyfarfodydd Briffio Tîm.

5.29 Dywedwyd yn gyson wrth yr Arolygwyr gan staff GLlEM mai'r dull cyfathrebu dewisol oedd cael gwybodaeth wyneb yn wyneb - ac nad oedd digon o hyn yn digwydd.

Gallaf ddeall yn iawn ei bod yn llawer haws, ac yn gost-effeithiol, i ddosbarthu deunyddiau dros yr e-bost. Ceir rhagor o ddibyniaeth hefyd ar ddefnyddio'r rhyngrwyd, ar gyfer ymchwil a chael gafael ar wybodaeth gyffredinol. Ond, wrth gyflwyno Deddf Gwasanaeth Amddiffyn Troseddol 2006 yn ddiweddar, cafwyd cais penodol i gynnal cyfarfodydd briffio wyneb-yn-wyneb yn hytrach na dim ond lledaenu'r deunydd dros yr e-bost. Roeddwn i'n gyfrifol am friffio Cynghorwyr Cyfreithiol Gwent, a dywedodd pob un ohonynt pa mor braf oedd cael gwybodaeth wyneb-yn-wyneb am newid yn hytrach na gorfod tyrchu drwy bentwr o ddeunydd wedi'i e-bostio, yn enwedig gan fod amser braidd yn brin. Felly, er bod yr e-bost a'r rhyngrwyd yn arfau cyfathrebu defnyddiol, rhaid i ni fod yn ofalus i beidio â chael gwared yn llwyr ar gyswllt wyneb-yn-wyneb â staff drwy orddefnyddio dulliau cyfathrebu electronig.

Sylw gan un o staff GLlEM

5.30 Un o elfennau allweddol strategaeth gyfathrebu mewnol GLlEM i'w chyflawni yw y dylid sefydlu a gwreiddio system o Gyfarfodydd Briffio Tîm. Mae'r system Briffio Tîm yn darparu dull o sicrhau bod negeseuon pwysig yn cael eu cyfathrebu'n uniongyrchol i staff o fewn amserlen benodedig ac, yn hanfodol, mae hefyd yn rhoi cyfle i staff ofyn cwestiynau a rhoi

adborth am y materion dan sylw. Mae Cyfarwyddiaeth Gyfathrebu GLlEM yn cyflwyno deunyddiau briffio craidd (gallant ddod o GLlEM a'r AMC), a gall rheolwyr ychwanegu testunau briffio lleol. Mae'n bwysig fod yr adborth o'r sesiynau briffio hyn yn cael ei goladu'n ganolog, a bod y materion yn cael sylw, cyn ffurfio rhan o'r cylch briffio nesaf. Pan fydd yn gweithio'n dda, mae'n ddull da o ymgysylltu â staff, trwy gael eu barn a dangos bod y farn honno'n cael ei hystyried yn llawn gan y rhan berthnasol o GLlEM.

5.31 Ond, canfu'r Arolygwyr nad oedd y system friffio wedi'i sefydlu'n effeithiol ar draws GLlEM. Mewn rhai llysoedd - yn bennaf y rhai o'r hen Wasanaeth Llys, lle roedd system debyg wedi bod ar waith - roedd y cyfarfodydd briffio'n cael eu hamserlennu i sicrhau bod y nifer fwyaf bosibl yn gallu mynychu, gyda sesiynau gwahanol yn cael eu cynnal i gyd-fynd â phatrymau gweithio. Roedd yr adborth yn cael ei goladu a'i ddychwelyd i'r Gyfarwyddiaeth Gyfathrebu. Mewn llysoedd eraill, canfu'r Arolygwyr nad oedd unrhyw ymwybyddiaeth o'r broses friffio, ac mewn rhai cyfarfodydd briffio roedd y grwpiau mor fawr - hyd at 90 staff - fel nad oedd staff yn teimlo'n braf yn gofyn cwestiynau neu gynnig barn. Ychydig iawn o bobl a ddywedodd eu bod wedi derbyn ymatebion i'w hadborth.

5.32 Efallai bod staff wedi cael eu briffio, a'r adborth wedi derbyn ateb, ond nad oedd staff yn sylweddoli hynny – efallai oherwydd iddo ddigwydd fel rhan o gyfarfod ehangach. Felly, mae'n bosibl fod y negeseuon yn cael eu cyflwyno. Ond, o ran ymgysylltu â staff, mae cyfle'n cael ei golli i ddangos bod safbwyntiau staff yn cael eu hystyried a'u defnyddio'n effeithiol i sicrhau gwelliannau i'r busnes. Ni all GLlEM fod yn sicr fod Cyfarfodydd Briffio Tîm yn cael eu cyflwyno'n effeithiol i staff, na bod y defnydd gorau'n cael ei wneud ohonynt pan gânt eu cyflwyno.

5.33 O wybod am y rôl allweddol sydd gan reolwyr yn cyfathrebu gyda staff, dylai eu cyfrifoldebau gael eu gwneud yn glir a ffurfio rhan o'r broses werthuso. Byddai hyn yn helpu i sicrhau bod cyfathrebu'n derbyn y flaenoriaeth briodol ar bob lefel yn GLlEM. Byddai hefyd yn rhoi rhywfaint o sicrwydd i GLlEM bod rheolwyr yn cyflwyno negeseuon yn effeithiol ac yn gyson. Mae'r Arolygwyr yn gwneud yr argymhelliad canlynol er mwyn sicrhau bod y system Briffio Tîm yn effeithiol a bod rheolwyr yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau dros gyfathrebu:

Argymhelliad 4

Bod GLlEM yn sicrhau bod y drefn Briffio Tîm yn ddull effeithiol o gyfathrebu gwybodaeth gorfforaethol drwy:

- gymryd camau priodol i sicrhau bod cyfathrebu'n rhan o gyfrifoldebau pob rheolwr
- mynnu bod pob rhan o GLlEM yn cyflwyno'r deunydd briffio craidd o fewn cyfnod y cylch briffio i bob aelod o staff, a chofnodi presenoldeb, a ddylai gael ei fonitro ar lefel briodol
- cael adborth gan staff, ystyried yr adborth hwn ar lefel gorfforaethol a hysbysu staff am ganlyniad yr adborth hwn yn ystod y cylch briffio olynol.

5.34 Mae cyfarfodydd eraill a gynhelir ar draws GLlEM yn effeithiol, gydag agendâu clir a chofnodion ar gael yn gyffredinol lle bo'n briodol. Cafwyd enghreifftiau da hefyd o gyfarfodydd yn cael eu cyfuno, neu eu hamserlennu'n briodol, lle roedd yr un grwpiau neu grwpiau tebyg yn gysylltiedig.

Arfer da

- Mae sawl ardal a rhanbarth yn defnyddio'u safle mewnrwyd i gyhoeddi cofnodion cyfarfodydd rheoli - sydd hefyd yn lleihau'r defnydd o atodiadau e-bost, ac yn annog staff i ddefnyddio'r fewnrwyd.
- Yn Llys Cyfun Stafford, caniateir 24 awr ar ôl y Cyfarfodydd Briffio Tîm i staff godi unrhyw fater sy'n deillio o'r cyfarfod cyn i'r cofnodion gael eu llunio a'u llofnodi.
- Yn Swydd Lincoln, ceir rhestr wirio ar gyfer rheolwyr i'w helpu i benderfynu beth ddylai fynd ar hysbysfyrddau mewnol.

Adran 6

Effeithiolrwydd cyfathrebu aml-gyfeiriad

6.1 Mae GLIEM yn sefydliad cymhleth, sy'n gweithredu trwy ranbarthau ac ardaloedd, a'r rheini'n cael eu cefnogi gan gyfarwyddiaethau wedi'u lleoli yn Llundain. Ceir rhaniad arall ar yr ochr weithredol - mae gwahanol fathau o lysoedd yn gyfrifol am feysydd gwaith gwahanol (mae GLIEM yn gyfrifol am reoli'r llysoedd ynadon, Llys y Goron, y llysoedd sirol, yr Uchel Lys a Llys Apêl Cymru a Lloegr). Mae'n hanfodol fod dull effeithiol ar gael i'r holl rannau hyn yn y sefydliad gyfathrebu â'i gilydd os yw GLIEM i sichrau bod busnes yn cael ei gynnal yn ddidrafferth a bod gwasanaeth da'n cael ei ddarparu i'r cyhoedd.

6.2 Fel y crybwyllwyd ym mharagraff 5.6, mae problemau ynghylch sut mae GLIEM yn cyfathrebu'n gorfforaethol gyda'r rhanbarthau a'r ardaloedd. Diffyg cydlyniad yw rhan o'r broblem, ond derbyniodd yr Arolygwyr hefyd sylwadau nad oedd pobl yn meddwl bod y staff yn y canol yn gwerthfawrogi beth oedd rhan weithredol GLIEM yn ei wneud. Yn wir, mynegodd sawl person eu hatgasedd at y term 'canol' a 'maes', o wybod mai darparu gwasanaeth ddylai fod wrth galon y sefydliad - a digwydd hyn yn bennaf ar lefel llys.

6.3 Mae Cyfarwyddiaeth Gyfathrebu GLIEM hefyd wedi ceisio ymgysylltu â staff y rhanbarthau a'r ardaloedd trwy greu'r 'Grŵp Touchstone'. Dyma rith-grŵp (does dim cyfarfodydd) sydd wedi'i benodi ei hun y mae GLIEM yn ei ddefnyddio weithiau i bennu pryderon ac i wirio cynnyrch a negeseuon. Ond, canfu'r Arolygwyr fod hyd yn oed rhai aelodau o'r grŵp yn ansicr o'r hyn yr oedd disgwyl iddynt ei wneud ac nad oedd fawr o ymwybyddiaeth o'r grŵp yn fwy eang. Golyga hyn ei bod yn annhebygol y byddai aelodau'r Grŵp Touchstone yn ymwybodol o bryderon pobl yn eu hardal neu eu rhanbarth, neu bod pobl yn gwybod at bwy i fynd â'r pryderon hyn.

6.4 Ar lefel rhanbarth ac ardal, mae systemau da ar waith i sicrhau bod cyfathrebu'n effeithiol. Yn y tri rhanbarth a gafodd ymweliad, roedd dull wedi'i gyflwyno i'r rhanbarthau gyfathrebu'n effeithiol gyda'r holl ardaloedd. Mae gan Llundain Swyddog Cyfathrebu pwrpasol, a'i rôl yn cynnwys diweddaru'r wefan, cyhoeddi datganiadau i'r wasg ac yn y blaen, ond sydd hefyd yn brif gyswllt ar gyfer lledaenu arferion da a safoni ar draws y rhanbarth. Yng Nghymru a Swydd Gaer, mae Rhwydwaith Cyfathrebu wedi'i sefydlu sy'n cyfarfod yn rheolaidd, ac mae Cyfarwyddwr Ardal wedi cael y gwaith o arwain ar faterion cyfathrebu. Gwahoddwyd yr Arolygwyr i fynychu cyfarfod o'r rhwydwaith. Roeddynt yn falch fod archwiliad cyfathrebu wedi'i gynnal ar draws y rhanbarth, a bod y cyfarfod yn cynnwys sesiwn hunanarfarnu ar effeithiolrwydd y rhwydwaith ei hun. Mae fforwm tebyg yn bodoli yng Nghanoldir Lloegr. Yn ddiweddar hefyd mae Cyfarwyddiaeth Gyfathrebu GLIEM wedi treialu arolwg ar y we i geisio cael barn staff Canoldir Lloegr ar effeithiolrwydd cyfathrebu mewnol yn y rhanbarth.

Mae cyfathrebu yn swyddfa'r ardal yn dda - mae'r Cyfarwyddwr Ardal a'r rheolwyr yn y swyddfa hon yn sicrhau eu bod yn trosglwyddo gwybodaeth am faterion perthnasol i staff. Petai cyfathrebu o fewn GLIEM yn gyffredinol hanner cystal ag y mae yn lleol, efallai na fyddwn i a'r staff arall sy'n gweithio yn y swyddfa hon wedi treulio'r chwe mis diwethaf yn poeni ynghylch a fyddem wedi colli ein swyddi erbyn diwedd y flwyddyn.

Sylw gan un o staff GLIEM

6.5 Dim ond ychydig o dystiolaeth sydd i awgrymu bod llawer o gyfathrebu rhwng y gwahanol fathau o lys; mae hyn yn arbennig o wir yng nghyswllt ochr troseddol a sifil y busnes. Dywedodd sawl aelod o staff nad oes ganddynt fawr o ddiddordeb mewn cael gwybod am rannau eraill o GLIEM, a dim ond lleiafrif a ddywedodd eu bod yn gweld y cyfleoedd sydd ar gael o ganlyniad i sefydlu'r asiantaeth newydd. Byddai gwella'r cysylltiadau rhwng y llysoedd, a sicrhau bod staff yn ymwybodol o holl rannau'r busnes, yn ffordd arall o wella ymgysylltiad y staff â GLIEM.

6.6 Efallai na ddylid synnu bod llawer o staff y llysoedd ynadon yn teimlo eu bod wedi cael eu cymryd drosodd gan yr hen Wasanaeth Llys. Mae hyn yn rheswm arall dros y diffyg ymgysylltu â GLIEM. Yn ystod cyfweliadau, canfu'r Arolygwyr y daeth y rhan fwyaf o sylwadau negyddol am bob agwedd ar gyfathrebu mewnol oddi wrth staff y llysoedd ynadon. Dywedodd un a gyfwelwyd y byddai hyn yn amser da i adolygu sut y cyfathrebir â'r llysoedd ynadon yn benodol, gan ddefnyddio'r canlyniadau i sicrhau bod y staff hyn yn cael eu hannog i ymgysylltu â GLIEM, ac i fanteisio ar y cyfleoedd y mae GLIEM yn eu cynnig.

6.7 Derbyniodd yr Arolygwyr sawl sylw am weledd uwch reolwyr. Er bod Cyfarwyddwyr Ardal yn cael eu hystyried yn gymharol weladwy i'r staff gweithredol, nid felly Cyfarwyddwyr Rhanbarthol ac yn enwedig uwch reolwyr o Gyfarwyddiaethau GLIEM. Yn wir, gwnaethpwyd y sylwadau hyn gan staff yr oedd eu llysoedd wedi cael ymweliad gan rai o'r uwch staff hyn, gan deimlo na wnaethpwyd digon o ymdrech i ymgysylltu â staff ar bob lefel.

6.8 Codwyd y mater o adborth yng nghyswllt Cyfarfodydd Briffio Tîm ym mharagraff 5.32. Ond, yn ehangach, dywedodd rhai staff nad oeddynt yn teimlo'n gyfforddus yn rhoi adborth mewn fforymau agored gan eu bod yn teimlo y gallai gael ei ddefnyddio yn eu herbyn yn ddiweddarach. Ond, roeddynt hefyd yn teimlo bod penderfyniadau wedi'u gwneud eisoes ac nad oedd unrhyw bwynt i gynnig eu barn yn breifat.

Ychydig o wybodaeth yr ydym wedi'i chael am weledigaeth yr adran yn y dyfodol ar drothwy newid sylweddol. Rydym yn meithrin diwylliant o beidio â gallu dweud eich barn am newidiadau, rhag ofn y gallai hynny effeithio ar eich gyrfa. Mae hyn yn atal llif cyfathrebu bob-ffordd.

Gallai uwch reolwyr fod yn fwy gweledol yn ystod y cyfnod anodd hwn a bod ar gael ar gyfer gofyn ac ateb cwestiynau.

Sylwadau gan aelodau staff GLIEM

Atodiad A

Methodoleg

Arolygwyd GLlEM ar sail y swyddogaeth allweddol a ganlyn:

> *Mae GLlEM yn cyfathrebu mewn modd uniongyrchol, agored ac effeithiol gyda holl aelodau'r staff, gan ystyried eu hamrywiol anghenion, yn sicrhau bod pawb yn deall y cyfathrebu, bod sianelau priodol yn eu lle i hwyluso cyfathrebu aml-gyfeiriad a bod y cyfathrebu'n cyfrannu at sicrhau bod GLlEM yn llwyddo i wireddu amcanion ei Strategaeth Fusnes a'i Strategaeth Newid – Trawsnewid ein Busnes.*

Cyn yr arolygiad, ymgynghorwyd ynghylch y fframwaith arolygu a chytuno arno gyda GLlEM.

Yn ystod yr arolygiad, aeth yr Arolygwyr i ymweld â'r canlynol:

- ***27 adeilad llys***
  - **Swydd Lincoln**: Llys Ynadon a Llys Sirol Grantham (wedi'u lleoli ar y cyd); Llysoedd Ynadon a Sirol Boston (wedi'u lleoli ar y cyd); Llysoedd Ynadon a Sirol Skegness (wedi'u lleoli ar y cyd); Llys y Goron Lincoln; a Llys Cyfun Lincoln.
  - **Llundain (Ardaloedd y Gogledd Orllewin, y Canol a Sifil a Theulu**): Llys Ynadon Brent; Llys Ynadon Harrow; Llys y Goron Harrow; Llys Ynadon Haringey; Llys Ynadon Dinas Llundain; Llys Ynadon Dinas Westminster; Llys y Goron Guildhall Middlesex; Llys Achosion Teulu Canol Llundain; Llys Maer a Dinas Llundain; Llys Sirol Bromley; Llys Sirol Edmonton; a Llys Sirol Willesden.
  - **Gwent**: Llys Sirol y Coed Duon; Llys Sirol Casnewydd; a Llys Sirol Pont-y-pŵl
  - **Swydd Stafford**: Llys Cyfun Stafford; Llys Ynadon Stafford; a Llys Cyfun Stoke
  - **Gogledd Cymru**: Llys Ynadon Caernarfon; Llys Sirol Llangefni; Llysoedd Barn yr Wyddgrug; a Llys Ynadon Wrecsam
- ***saith Swyddfa Cyfarwyddwr Ardal***
  - **Swydd Lincoln**
  - **Swydd Stafford**
  - **Gogledd Cymru**
  - **Gwent** (yn cynnwys staff y llys yn Nhŷ Gwent)
  - **Llundain -** Gogledd Orllewin, y Canol a Sifil a Theulu

- ***tair Swyddfa Rhanbarthol***
  - **Cymru a Swydd Gaer**
  - **Canolbarth Lloegr**
  - **Llundain**
- ***pedair Cyfarwyddiaeth GLIEM***
  - **Cyfathrebu**
  - **Gorfodaeth**
  - **Ystadau**
  - **Adnoddau**
- ***Yr Uned Gyfieithu***, wedi'i lleoli yn Llys Ynadon Caergybi
- ***Yr Uned Gyllid a Gorfodi Ganolog ar gyfer Swydd Stafford***, yn Rugeley.

Roedd yr ymweliadau'n cynnwys cyfweliadau gyda staff mewn amrywiaeth eang o rolau mewn gwahanol leoliadau i sicrhau bod cymaint â phosibl o rannau o GLIEM yn rhan o'r broses arolygu.

Seilir canfyddiadau'r arolygiad hwn ar y mathau canlynol o dystiolaeth:

- ***Hunanasesiadau*** a ddarparwyd gan bob Ardal, Rhanbarth a Chyfarwyddiaeth a gafodd ymweliad (a'u cefnogi gan ddeunyddiau ysgrifenedig eraill)
- ***Canfyddiadau'r Arolygwyr***, yn seiliedig ar gyfweliadau gyda, a sylwadau a dderbyniwyd gan, aelodau staff GLIEM ac wrth arsyllu ar amrywiol ddulliau cyfathrebu.

Cynhaliwyd yr arolygiad pan oedd GLIEM ar ganol newid strwythurol sylweddol, gyda rhai ardaloedd yn uno. O'r ardaloedd a gafodd ymweliad yn ystod yr arolygiad hwn, dim ond Gogledd Cymru ac Ardaloedd Sifil a Theulu Llundain sydd wedi aros fel ag yr oeddynt.

Atodiad B

Strategaeth a blaenoriaethau cyfathrebu mewnol

Cyflwyniad

Mae sefydliadau heddiw'n rhoi mwy a mwy o werth ar bwysigrwydd cyfathrebu mewnol cadarn. Er mwyn i'n hamcanion busnes gael eu cyflawni'n effeithiol, ac er mwyn i staff gyflawni'u rolau'n well, mwynhau eu bywydau gwaith, a lledaenu negeseuon cadarnhaol am y sefydliad, mae'n hanfodol eu bod yn wybodus ac yn ymgysylltu â'r sefydliad. Ein staff hefyd yw un o'r sianelau cyfathrebu mwyaf effeithiol i'r byd y tu allan. Gall yr hyn a ddywedant am y sefydliad wrth ein rhanddeiliaid, aelodau'r cyhoedd a'u ffrindiau a'u teuluoedd effeithio ar ein henw da.

Mae cyfathrebu effeithiol gyda'n staff yn ystod cyfnod o newid enfawr i'r sefydliad yn hanfodol. Mae hefyd yn rhan greiddiol o'r safon Buddsoddwyr mewn Pobl a'n datganiad disgwyliadau ynghylch sut yr ydym ni yn GLIEM yn trin ein pobl. Er bod y cyfrifoldeb dros gyfathrebu newid o fewn GLIEM y tu allan i'r gyfarwyddiaeth, byddwn yn rhoi cyngor ac arweiniad pan fo angen.

Mae cyfathrebu mewnol yn gofyn am ymrwymiad gan lefel uchaf y sefydliad a chefnogaeth weithredol uwch reolwyr.

Y sylfaen dystiolaeth

Mae'r strategaeth hon yn defnyddio data o amrywiol ffynonellau.

- Arolwg Staff yr AMC.
- Arolwg hyder staff y SCT.
- Adolygiad Gallu.
- Adborth gan staff.

Mae gan reolwyr rôl hanfodol yn darparu adborth ond byddwn hefyd yn defnyddio dulliau eraill i weld sut mae'r gwynt yn chwythu i lywio'n cynllunio.

Amcan

- Datblygu ein gweithgareddau cyfathrebu mewnol i gefnogi'r amcanion a bennir yn Strategaeth Fusnes a chynllun busnes GLIEM ar gyfer 2006/07.

Canlyniadau

- Gwella ymrwymiad y staff i nodau ac amcanion GLIEM
- Galluogi staff a rheolwyr i wneud defnydd go iawn o wybodaeth sy'n llifo i fyny ac i lawr ac ar draws y sefydliad a hwyluso gweithio ar y cyd i gyflawni'r busnes
- Gwella enw da'r sefydliad fel cyflogwr o ddewis, gan ddenu a chadw staff
- Cefnogi rheolwyr i gyfathrebu â'u staff a rhanddeiliaid yn effeithiol, gan roi'r cyfryngau a'r arweiniad gofynnol iddynt.

Cwsmeriaid

Mae ein cwsmeriaid yn amrywiol ac mae eu hanghenion o ran cael gwybodaeth yn wahanol ar adegau gwahanol. Byddwn yn cymhwyso egwyddorion craidd canfyddiadau cwsmeriaid i lywio'n cyfathrebu gydag amrywiol grwpiau.

Dyma'n prif gwsmeriaid:

- Staff GLlEM (maes a'r canol)
- Prif Weithredwr
- Bwrdd GLlEM
- Uwch Dîm Rheoli GLlEM
- Cyfarwyddwyr Rhanbarthol
- Cyfarwyddwyr y Canol
- Cyfarwyddwyr Ardal
- Rheolwyr Llinell
- Rhwydweithiau allweddol

Mae gennym gyfrifoldeb hefyd i gyfathrebu â staff teulu'r AMC a byddwn yn gwneud hyn drwy gydweithio â'n cymheiriaid yn yr AMC a chyfathrebwyr asiantaethau eraill.

Elfennau allweddol i'w cyflawni

- Lansio a gwreiddio Cyfarfodydd Briffio Tîm rheolaidd o fewn GLlEM.
- Datblygu a diweddaru'r cynnwys corfforaethol ar fewnrwyd GLlEM.
- Datblygu ein cysylltiadau cyfathrebu rhanbarthol drwy ddatblygu Grŵp Cyfathrebu Touchstone, sy'n ein galluogi i gael gwybod beth yw barn pobl ar y rheng flaen, pennu pryderon a gweld pa mor berthnasol yw ein cynnyrch a'n negeseuon.
- Lansio *eNewyddion*, bwletin electronig wythnosol i reolwyr llysoedd GLlEM, sy'n rhoi proses porth a rheoli ansawdd i negeseuon e-bost ac yn disodli'r negeseuon e- bost Gwybodaeth Fusnes ad hoc.
- Ysgrifennu, golygu a llunio cylchgrawn busnes misol i GLlEM – *Yn y Llys.*
- Adolygu pwrpas *Yn y Llys* fel cylchgrawn busnes i staff GLlEM a gwneud newidiadau i'r dyluniad a mecanwaith ar gyfer ei ddarparu'n electronig.
- Cefnogi rheolwyr i fod yn gyfathrebwyr effeithiol gyda'u staff drwy hyfforddiant a rhannu arferion gorau.
- Mapio cysylltiadau cenedlaethol yng nghyswllt rhanddeiliaid a datblygu pecyn i gefnogi rheolwyr i ymgysylltu â'u rhanddeiliaid lleol.
- Cynghori'r Prif Weithredwr a'r uwch dîm rheoli ar gynnwys, negeseuon a sianeli cyfathrebu busnes, ac yn benodol yn gysylltiedig â'r rhaglen newid.
- Cynghori'r Prif Weithredwr ar ei weledegd a chyfathrebu ei weledigaeth a'i gyfeiriad ar gyfer y sefydliad.
- Sicrhau bod gennym gyfryngau effeithiol yn eu lle i ddelio gyda deunydd cyfathrebu sy'n ymwneud ag argyfyngau neu achosion brys.
- Sicrhau bod ein cyfathrebu mewnol yn gydnaws â'n cyfathrebu allanol; gan sicrhau bod staff yn clywed am yr hyn a all effeithio arnynt gan y sefydliad yn gyntaf ac nid gan y cyfryngau neu ffynonellau allanol.

Cloriannu

Byddwn yn defnyddio'n holl ffynonellau i fonitro a chloriannu effeithiolrwydd ein cyfathrebu mewnol, gan gydnabod y bydd barn pobl am hyn yn cael ei liwio gan y ffaith nad ydynt yn hoffi'r neges os nad y sianel neu'r cynnyrch.

Byddwn hefyd yn defnyddio'r ddolen adborth yn ein system Briffio Tîm newydd a'n grŵp cyfathrebu Touchstone i sicrhau cylch rhinweddol o gyfathrebu. Bydd prosiectau a digwyddiadau penodol yn cael eu cloriannu hefyd.

Atodiad C

Cynllun Gweithredu

Ymateb cyffredinol GLIEM

Rydym yn croesawu'r adroddiad hwn, sy'n rhoi map i ni ar gyfer gwella'r broses o gyfathrebu ac ymgysylltu â'n staff. Mae rhai o'r argymhellion yn cael sylw'n barod; bydd eraill yn darparu llwyfan defnyddiol ar gyfer datblygu arno. Rydym yn falch fod yr Arolygwyr wedi nodi bod cyfathrebu mewnol yn gwella a byddwn yn ail-ganolbwyntio'n gweithgarwch i wreiddio arfer gorau a chodi safonau ar draws pob rhan o'n busnes.

Argymhelliad 1 - Strategaeth

Bod GLIEM yn adolygu ac yn datblygu'r strategaeth gyfathrebu mewnol a'r polisïau ategol er mwyn sicrhau agwedd gyson a chydlynus at gyfathrebu mewnol ar draws GLIEM.

Ymateb cyffredinol GLIEM

Bydd GLIEM yn adolygu'r strategaeth gyfathrebu mewnol genedlaethol bresennol i sicrhau ei bod yn addas i'r diben ac yn gydnaws ag anghenion lleol ac anghenion busnes newydd. Byddwn yn rhoi prosesau cloriannu, monitro a rheoli ar waith i sicrhau ni ein hunain bod gennym ddull gweithredu cyson a chydlynus ac y cydymffurfir ag egwyddorion y cytunwyd arnynt ar bob lefel.

Argymhelliad 2 - Gwella effeithiolrwydd cyfathrebu mewnol

Bod GLIEM yn ategu'r strategaeth a'r polisïau, ac yn gwella effeithiolrwydd cyfathrebu mewnol, drwy sicrhau:

- bod negeseuon yn cael eu targedu'n briodol
- bod cyfathrebu cynlluniau polisi'n cael ei gydlynu i osgoi gorlwytho
- bod dull effeithiol yn cael ei gyflwyno i sicrhau bod rhestrau ZZ yn cael eu meddiannu a'u hadolygu'n rheolaidd i'w cadw'n gyfredol
- bod adolygiad o *Yn y Llys* (*In Court*) yn cael ei gynnal i ddarparu sicrwydd ei fod yn ddull effeithiol o ddarparu gwybodaeth gorfforaethol.

Ymateb cyffredinol GLIEM

Bydd GLIEM yn datblygu banc adnoddau cyfathrebu a fydd yn cynnwys canllawiau, arferion gorau, templedi a phrotocolau i helpu rheolwyr i ddelio gyda chyfathrebu mewnol yn hyderus. Byddwn yn gweithio gyda chydweithwyr ym maes polisi i ddatblygu blaengynllunydd i gydlynu deunydd cyfathrebu sy'n gysylltiedig â pholisïau yn amodol ar gyfyngiadau gweinidogol a chorfforaethol er mwyn lleihau gorlwytho. Byddwn yn gwella'r gwaith o dargedu negeseuon drwy restrau dosbarthu teilwredig a chyflwyno dulliau i sicrhau bod rhestrau ZZ ym meddiant rhannau perthnasol y busnes ac yn cael eu diweddaru'n rheolaidd. Fel rhan o'n gweithgarwch i wella negeseuon corfforaethol byddwn yn ail-lansio *Yn y Llys* a'i gyflwyno fel cyfrwng hanfodol.

Argymhelliad 3 - Defnydd gwell o ddulliau cyfathrebu electronig

Bod GLlEM yn gwella effeithiolrwydd dulliau cyfathrebu electronig drwy:

- sicrhau bod staff mewn llysoedd sirol heb gyswllt ‘LINK’ yn cael mynediad gwell a haws at systemau gwybodaeth priodol
- sicrhau bod hyfforddiant cyflwyno’n cynnwys modiwl ar ddefnyddio'r fewnrwyd ac e-bost
- gwella ymwybyddiaeth ymysg gweithwyr presennol GLlEM o’r fewnrwyd a darparu rhagor o hyfforddiant lle bo hynny’n briodol
- ymgynghori â chymysgedd amrywiol o weithwyr wrth ailddyluino tudalennau'r fewnrwyd
- adolygu ac ailgyhoeddi’r protocol ar gyfer yr e-bost.

Ymateb cyffredinol GLlEM

Rydym yn cydnabod nad oes gan staff mewn rhai rhannau o’n sefydliad fynediad hwylus i sianelau cyfathrebu electronig, a byddwn yn cynnal adolygiad a rhoi camau ar waith i leihau'r risg o gael staff sy'n ddifreintiedig o ran gwybodaeth. Mae’r gwaith o ailwampio mewnrwyd GLlEM eisoes ar waith i wella'r defnydd ohoni a’i defnyddioldeb, ac rydym wedi, a byddwn yn parhau i, ymgynghori ag amrywiaeth eang o staff i sicrhau ei bod yn addas i'r diben. Ein gobaith, dros y 2 - 5 mlynedd nesaf yw gosod TG ymhob llys heb LINK fel bo'n holl staff yn gallu cael mynediad i'r fewnrwyd.

Argymhelliad 4 - Cyfarfodydd a Chyfarfodydd Briffio Tîm

Bod GLlEM yn sicrhau bod y drefn Briffio Tîm yn ddull effeithiol o gyfathrebu gwybodaeth gorfforaethol drwy:

- gymryd camau priodol i sicrhau bod cyfathrebu’n rhan o gyfrifoldebau pob rheolwr
- mynnu bod pob rhan o GLlEM yn cyflwyno’r deunydd briffio craidd o fewn cyfnod y cylch briffio i bob aelod o staff, a chofnodi presenoldeb, a ddylai gael ei fonitro ar lefel briodol
- cael adborth gan staff, ystyried yr adborth hwn ar lefel gorfforaethol a hysbysu staff am ganlyniad yr adborth hwn yn ystod y cylch briffio olynol.

Ymateb cyffredinol GLlEM

Byddwn yn gweithio gydag AD i sicrhau bod pob rheolwr yn ymwybodol o’u cyfrifoldeb i gyfathrebu â staff. Codir ymwybyddiaeth o’r cymhwysedd allweddol hwn drwy hyfforddiant ac arweiniad a’i amlygu mewn rolau swydd, er enghraifft y rheolwr llys. Mae gwaith yn mynd rhagddo i ganfod y rhwystrau i Gyfarfodydd Briffio Tîm fod yn arf cyfathrebu effeithiol a bydd hyn yn llywio'n cynllun gweithredu i’w gwreiddio a'u defnyddio fel ffordd o gael deialog dwy-ffordd effeithiol rhwng rheolwyr a staff.