

Un Cyngor, Un Weledigaeth, Un Llais

Adfer yn dilyn y Pandemig Covid-19

Strategaeth Marchnata a'r Cyfryngau
Mai 2020

sirgar.llyw.cymru

Cyflwyniad

Wrth i ni adfer ac ail-osod gwasanaethau yn dilyn cyfnod hir o darfu a achoswyd gan y pandemig Covid-19, mae sicrhau negeseuon amserol, cyson a chydlynol - o dan arweiniad y tîm Marchnata a'r Cyfryngau - yn hanfodol er mwyn sicrhau bod pob gwasanaeth yn cael ei gydnabod fel rhan o un cyngor, ac i sicrhau bod y cyhoedd yn wybodus ac yn deall y dull corfforaethol.

Mae rhannu gwybodaeth yn gyson hefyd yn sicrhau ein bod yn cadw at y neges ac yn gwneud hynny'n brydlon, gan felly roi gwybodaeth glir a chryno i'n cynulleidfaoedd o un ffynhonnell y gellir ymddiried ynddi. Mae ein cynulleidfaoedd yn cynnwys ein cwsmeriaid a'n preswylwyr, ein staff, ac aelodau ein cyngor, yn ogystal ag unrhyw grwpiau targed penodol (er enghraifft tenantiaid domestig a masnachol, rhieni, pobl ifanc, ac ati).

Mae cyfathrebu ac ymgysylltu yn is-grŵp yng nghanam adfer y strwythur rheoli ar gyfer y pandemig Covid-19. Mae'r cynllun Marchnata a'r Cyfryngau corfforaethol yn cydnabod bod digwyddiad mawr 'categori A' yn cael blaenoriaeth dros bob gweithgarwch Marchnata a'r Cyfryngau arall ac mae'n pennu dull corfforaethol ar gyfer Marchnata a'r Cyfryngau ar draws pob adran. Mae hefyd yn nodi staff ac adnoddau ar draws yr awdurdod y dylid dod â nhw i mewn i gefnogi'r tîm Marchnata a'r Cyfryngau wrth sicrhau dull corfforaethol unedig o gyfathrebu ac ymgysylltu â'r cyhoedd. Dangosir y strwythur rheoli, a'r broses trwy'r hon y dylid ystyried a chynnwys Marchnata a'r Cyfryngau ar draws pob maes gwaith, yn yr atodiad sydd ynghlwm.

Mae'r tîm Marchnata a'r Cyfryngau yn dwyn ynghyd nifer o wasanaethau arbenigol ac yn darparu arbenigedd mewn meysydd sy'n cynnwys cyfathrebu mewnol ac allanol (y cyfryngau, cyfryngau cymdeithasol, cyswllt uniongyrchol dros y ffôn, e-farchnata a gwefannau), dylunio graffig a chomisiynu gwaith argraffu, cyfieithu, ymgynghori a mwy.

Bydd gwaith Marchnata a'r Cyfryngau yn cael ei flaenoriaethu yn unol â phenderfyniadau a wneir yn y grwpiau rheoli Aur ac Arian lefel uwch. Gyda gwaith cynllunio effeithiol ac ymrwymiad ar y cyd gan adrannau, gallwn sicrhau ein bod yn ymgysylltu â'r bobl gywir, yn y ffordd gywir, ar yr adeg iawn, yn ystod ein hadferiad.

Amcanion

Eich helpu i nodi

- Sut mae eich gwasanaethau'n cyd-fynd â blaenoriaethau corfforaethol yn ystod y cyfnod adfer
- Beth gallwn ni ei wneud i chi, beth sydd ei angen arnom ni gennych chi, a sut y gallwn eich cefnogi

Bod yn barod

- Mae'n hanfodol bod gan yr awdurdod ddigon o adnoddau a'i fod wedi paratoi'n dda i gyfathrebu ac ymgysylltu'n effeithiol er mwyn sicrhau bod y cyhoedd yn cael gwybod am y modd y caiff gwasanaethau eu hailgyflwyno fel rhan o'r cam adfer.

Ymgysylltu â'r bobl gywir, yn y ffordd gywir, ar yr adeg iawn

- Mae'n bwysig bod y cyfathrebu'n glir, yn gyson ac yn gydlynol, yn ogystal ag yn gywir, yn amserol, yn ddiogel ac yn gyfreithlon.
- Mae nodi cynulleidfaoedd targed yn allweddol er mwyn sicrhau bod y neges yn cyrraedd y bobl gywir mewn ffordd sy'n gwneud iddynt fod eisiau rhoi sylw iddi, ac sy'n peri eu bod yn fwy tebygol o wneud hynny.
- Mae angen i ni nodi a defnyddio dulliau cyflwyno priodol ar gyfer amrywiaeth o gynulleidfaoedd targed a defnyddio'r dulliau hyn yn synhwyrol.

Bod yn gyson: Un Cyngor, Un Weledigaeth, Un Llais

- Mae rhannu gwybodaeth yn gyson yn sicrhau bod pob maes gwasanaeth yn cadw at y neges, gan felly roi gwybodaeth glir a chryno i gynulleidfaoedd o un ffynhonnell y gellir ymddiried ynddi. Felly, mae'n bwysig bod pob aelod o staff y mae angen iddo/iddi gyfathrebu neu ymgysylltu â'r cyhoedd, neu sy'n dymuno gwneud hynny, yn dilyn y dull 'un cyngor'.
- Lle ceir swyddogion mewn meysydd gwasanaeth penodol sydd â swyddog/adnoddau penodol ar gyfer cyfathrebu, mae'n hanfodol eu bod yn cyd-fynd â'r tîm Marchnata a'r Cyfryngau er mwyn sicrhau bod y dull cyson a chydlynol hwn yn cael ei ddefnyddio, a blaenoriaethu a rheoli adnoddau mewn modd effeithiol ar draws yr awdurdod.

Sut y byddwn yn ymgysylltu â phobl

Bydd y tîm Marchnata a'r Cyfryngau yn arwain yr holl gyfathrebu mewnol ac allanol, ond bydd angen cymorth gan dimau eraill ar gyfer casglu gwybodaeth, cael cymeradwyaeth, cyhoeddi gwybodaeth a rhannu cynnwys.

Yn unol â'r protocolau arferol, bydd y tîm Marchnata a'r Cyfryngau yn blaenoriaethu meysydd gwaith penodol. Y strwythur rheoli fydd yn penderfynu ar hyn, ond fel arfer mae hyn yn cynnwys negeseuon uchel eu proffil a materion sy'n cael sylw cynyddol gan y cyhoedd a'r cyfryngau, a gwasanaethau sy'n effeithio ar y mwyafrif o breswylwyr.

Pan fydd hyn yn digwydd, bydd cynllun cyfathrebu ([gweler yr atodiad](#)) yn cael ei ddatblygu fel bod ystyriaeth lawn yn cael ei rhoi i:

- negeseuon allweddol a chyfleoedd i wneud y gorau o gysylltiadau cyhoeddus cadarnhaol
- cynulleidfa darged
- llinell amser a cherrig milltir allweddol
- pecyn cymorth o adnoddau a sianeli cyfathrebu
- cydnabod heriau a risgiau a chynllunio ar eu cyfer
- monitro a gwerthuso.

Ar gyfer rhai meysydd gwaith, bydd y tîm Marchnata a'r Cyfryngau yn helpu ac yn arwain staff mewn meysydd gwasanaeth eraill i gyflawni rhai elfennau o weithgarwch cyfathrebu. Fel arfer mae hyn yn digwydd lle ceir neges benodol ar gyfer cynulleidfa benodol, ac ni ddisgwylir i'r mater greu mwy o sylw.

Bydd yr Is-grŵp Cyfathrebu ac Ymgysylltu yn trefnu hyn ac yn cytuno arno, a chaiff ei gyflwyno gan staff sydd â'r profiad, y mynediad perthnasol a'r adnoddau i greu

cynnwys ar y we, ar y cyfryngau cymdeithasol neu drwy e-farchnata ar gyfer eu cynulleidfa.

Mae yna adnoddau sydd ar gael yn hwylus ac y gellir eu haddasu i'w defnyddio ar draws yr awdurdod er mwyn cyfathrebu â chynulleidfa darged mewn modd proffesiynol.

Polisiâu a phrotocolau

Ceir polisiâu a phrotocolau sy'n arwain ac yn llywio gweithgarwch Marchnata a'r Cyfryngau. Caiff y rhain eu nodi isod a dylid cadw atynt a'u defnyddio ym mhob maes gwaith. Dylai staff sy'n gweithio ochr yn ochr â'r tîm Marchnata a'r Cyfryngau fod yn gyfarwydd â'r canlynol er mwyn sicrhau ein bod yn ymgysylltu â'r bobl gywir, yn y ffordd gywir, ar yr adeg iawn.

- Cyfathrebu gan ddefnyddio ein Brand i Gwsmeriaid a'n Pecyn Cymorth o Ganllawiau
- Protocol y Wasg a'r Cyfryngau
- Polisi Cyfryngau Cymdeithasol
- Pecyn Cymorth Cyfathrebu mewn Achos Brys
- Strategaeth Symud Sir Gaerfyrddin Ymlaen
- Cynllun Cyrchfannau Twristiaeth

Mae angen i ni hefyd ystyried effaith gweithgarwch Marchnata a'r Cyfryngau ar bolisiâu, deddfwriaeth a chanllawiau eraill sy'n ymwneud â chyfathrebu, a rheoli data a gwybodaeth. Gan gynnwys:

- Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015
- Y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (UE) 2016/679
- Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015
- Y Côt Ymarfer a Argymhellir mewn perthynas â Chyhoeddusrwydd Awdurdodau Lleol yng Nghymru
- Rhan 5.4 – Y Côt Ymddygiad ar gyfer Swyddogion (Diwygiwyd 14.06.2012)
- Polisi Diogelwch Gwybodaeth f4.1
- Y Ddeddf Diogelu Data, Erthyglau 7 ac 8.
- Canllawiau ar Safonau Ymddygiad yn y Gweithle
- Cydraddoldeb ac Amrywiaeth
- Cwynion Cwsmeriaid a'r Weithdrefn Gŵynion
- Polisi Tor-diogeled

Effaith ar adnoddau eraill

Cyllid

Bydd gan rai elfennau o weithgarwch Marchnata a'r Cyfryngau oblygiadau o ran costau i adrannau.

TGCh

Bydd angen i weithgarwch Marchnata a'r Cyfryngau gael cymorth gan yr adran TGCh.