



CYNGOR BWRDEISTREF SIROL RHONDDA CYNON TAF

CANLLAW – ARFERION E-BOST

Fersiwn: 3 ar waith o 01.12.2025

Gwybodaeth am y ddogfen	
Fersiwn:	3
Statws:	TERFYNOL
Dyddiad Cymeradwyo:	1 Rhagfyr 2025

Cyflwyniad

Mae post electronig (e-bost) yn parhau i fod yn brif ddull cyfathrebu yn y gweithle modern. Gyda thwf parhaus arferion gwaith digidol, mae trafodion, trafodaethau a phenderfyniadau a gofnodwyd ar bapur ar un adeg (megis llythyrau a memos) bellach yn cael eu dogfennu'n rheolaidd drwy e-bost. Mae nifer yr e-byst a gaiff eu hanfon a'u derbyn bob dydd yn parhau i gynyddu, gan wneud rheoli e-byst effeithiol ac arferion yn bwysicach nag erioed.

Mae pob e-bost, boed yn gyfathrebu mewnol rhwng swyddogion neu gyda phartneriaid allanol, defnyddwyr y gwasanaeth, cwsmeriaid a chleientiaid, yn gofnodion Cyngor pwysig. Fel gyda phob cofnod, mae'n bosibl y bydd modd datgelu'r negeseuon e-bost yma o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth, Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol neu'r Ddeddf Diogelu Data (os ydyn nhw'n cynnwys gwybodaeth bersonol am unigolyn).

Mae'n bwysig bod staff yn aros yn gwrtais ac yn defnyddio iaith briodol wrth anfon negeseuon e-bost, yn union fel y bydden nhw gydag unrhyw fath arall o gyfathrebu, megis galwadau ffôn neu lythyrau.

Bwriad y canllaw arfer da yma yw hyrwyddo'r defnydd cyson a phroffesiynol o arferion e-bost ar draws y Cyngor. Dylid ei ddilyn wrth greu, ysgrifennu ac ymateb i bob neges e-bost.

Canllaw – Arferion e-bost

1. Pryd i ddefnyddio e-bost

Cyn defnyddio e-bost, ystyriwch ai dyma'r dull cyfathrebu mwyaf priodol neu amserol ar gyfer y sefyllfa. Mewn rhai amgylchiadau, gall dulliau cyfathrebu eraill megis galwad ffôn, neges ar unwaith, neu gyfarfod byr fod yn fwy effeithiol, yn enwedig ar gyfer materion brys, pynciau sensitif, neu drafodaethau cymhleth sy'n gofyn am eglurhad ar unwaith.

Dylai penderfyniad ynghylch defnyddio e-bost ai peidio fod yn seiliedig ar ffactorau megis y pwnc dan sylw, argaeledd y derbynnydd a chyflymder yr ymateb sydd ei angen. Os oes angen ymateb cyflym, neu os gellid camddeall y neges yn hawdd yn ysgrifenedig, ystyriwch siarad yn uniongyrchol yn lle hynny.

Wrth gyfeirio negeseuon e-bost, mae'n bwysig anfon gwybodaeth at y rhai sydd wir angen gwybod yn unig. Dylai'r derbynnydd sydd wedi'u cynnwys yn y maes 'To' fod y rhai y disgwylir iddyn nhw weithredu neu gymryd rhan mewn penderfyniadau sy'n seiliedig ar gynnwys y neges.

2. Dewis Derbynnydd

Defnyddiwch y meysydd 'Cc' a 'Bcc' yn gynnil, gan gyfyngu copïau i unigolion sy'n ymwneud yn uniongyrchol ac sydd wir angen cael gwybod.

3. Diogelu Cyfrinachedd Hunaniaeth Derbynnydd (BCC)

Mae cyfeiriad e-bost yn wybodaeth bersonol yn union fel rhif ffôn neu gyfeiriad cartref. Wrth anfon e-bost at ddau neu fwy o dderbynnydd, rhaid i chi sicrhau bod gyda chi ganiatâd i ddatgelu cyfeiriadau e-bost y derbynnydd i eraill. Os nad oes caniatâd gyda chi, gallech chi fod yn torri cyfrinachedd, yn enwedig wrth anfon e-bost at gwsmeriaid neu gleientiaid.

Er mwyn diogelu preifatrwydd, defnyddiwch y maes BCC wrth anfon e-bost at nifer o dderbynnydd nad ydyn nhw'n adnabod ei gilydd neu pan nad oes gyda chi ganiatâd penodol i rannu eu cyfeiriadau e-bost. Mae hyn yn atal derbynnydd rhag gweld cyfeiriadau e-bost ei gilydd ac yn helpu i leihau'r risg o dorri data damweiniol.

4. Pwnc

Wrth lunio e-bost, **cofiwch gynnwys llinell bwnc bob amser** a phaidiwch byth â'i adael yn wag. Mae pwnc clir ac ystyrlon yn helpu derbynnydd i adnabod pwrpas y neges yn gyflym ac yn ei gwneud hi'n haws i chi a'r derbynnydd ddod o hyd i'r e-bost yn y dyfodol os oes angen.

Cyn belled ag y bo modd, cyfyngwch bob e-bost i **un pwnc** fesul neges i osgoi dryswch a sicrhau eglurder. Defnyddiwch y maes pwnc i nodi cynnwys a phwrpas eich e-bost, gan ei gadw'n gryno ac yn berthnasol.

Lle bo'n briodol, nodwch a oes angen unrhyw gamau gweithredu neu a yw'r neges at ddibenion gwybodaeth yn unig, gan fod hyn yn helpu'r derbynnydd i flaenoriaethu ei ymateb.

Os oes angen, mae modd i chi hefyd nodi'r lefel blaenoriaeth gan ddefnyddio baneri Outlook, megis pwysigrwydd uchel neu isel.

5. Gwybodaeth gyfrinachol

Os yw eich neges yn cynnwys gwybodaeth bersonol neu gyfrinachol nad ydych am iddi gael ei datgelu ymhellach, gwnewch hyn yn glir ar ddechrau'r e-bost. Nodwch yn glir i'r derbynnydd na ddylai cynnwys yr e-bost gael ei anfon ymlaen, ei drafod na'i ddatgelu i unrhyw berson arall heb eich caniatâd chi. Lle bo'n briodol, ystyriwch nodi'r e-bost fel un "Cyfrinachol" yn llinell y pwnc neu ddefnyddio unrhyw labeli sensitifrwydd sydd ar gael.

6. Strwythur a Gramadeg

Dylech chi gymryd yr un gofal gyda strwythur, sillafu, gramadeg ac atalnodi wrth ysgrifennu e-bost ag y byddech chi gyda llythyr ffurfiol. Mae angen bod yn broffesiynol wrth gyfathrebu ym mhob dull.

Er mwyn cydymffurfio â safonau hygyrchedd (megis y rhai o dan y Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd a Chanllawiau Hygyrchedd Cynnwys y We), defnyddiwch fformat clir a darllenadwy bob amser. Defnyddiwch ffont Arial, maint 14pt neu fwy ar gyfer negeseuon e-bost, gyda thestun du ar gefndir plaen, golau. Osgowch arddull cefndir neu ddelweddau, gan y gall y rhain wneud negeseuon e-bost yn anoddach i bobl sy'n defnyddio technoleg gynorthwyol eu darllen.

Cadwch eich neges yn fyr gyda chanolbwynt penodol drwy ymdrin â phwy, beth, pam, pryd, ble, a sut. Yn aml, caiff negeseuon e-bost hir eu sgimio neu eu hanwybyddu. Trefnwch y cynnwys yn baragraffau clir, gan osod yr wybodaeth bwysicaf ar y dechrau a defnyddio phwyntiau bwled i amlygu manylion allweddol.

Ysgrifennwch mewn iaith blaen a chyfyngwch ar jargon ac acronymau, yn enwedig os ydych chi'n e-bostio aelodau'r cyhoedd megis defnyddwyr gwasanaethau, dinasyddion neu gwsmeriaid. Ystyriwch eich cynulleidfa bob amser ac a fyddan nhw'n deall unrhyw dermau arbenigol.

Osgowch ysgrifennu mewn PRIFLYTHRENNAU I GYD (a all gael ei ystyried yn ymosodol) neu mewn llythrennau bach i gyd (a all ymddangos yn ddiog). Byddwch yn ofalus gydag adnoddau pwysleisio megis testun trwm (bold), tanlinellu, neu sêr. Osgowch ddefnyddio bratiaith, talfyriadau rhy anffurfiol megis "OMG" neu "LOL," neu emojis mewn e-byst busnes.

Gwiriwch eich sillafu, gramadeg, cysondeb a chyd-destun y neges cyn ei hanfon i osgoi camgymeriadau! Ac er bod modd i ddyfyniad yn eich llofnod fod yn ysbrydoledig, cadwch ddyfyniadau personol ar gyfer negeseuon preifat, nid cyfathrebiadau busnes.

7. Cynnwys a Thôn

Wrth ysgrifennu negeseuon e-bost, mae'n bwysig cynnal tôn broffesiynol a pharchus. Ystyriwch y canllawiau canlynol:

- Defnyddiwch iaith niwtral, broffesiynol bob amser.
- Cymerwch yn ganiataol y byddai unrhyw beth rydych chi'n ei ysgrifennu'n cael ei gyhoeddi o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth, Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol neu, os yw'n cynnwys gwybodaeth bersonol, yn cael ei ddatgelu o dan y Ddeddf Diogelu Data.
- Defnyddiwch dermau sy'n gyson â ffurfiau eraill o gyfathrebu busnes.
- Sicrhewch fod eich neges ddim yn dramgwyddus a does dim modd ei dehongli fel un sy'n aflonyddu, sy'n wahaniaethol neu'n sarhaus.
- Byddwch yn anffurfiol os yw'n briodol, ond nid yn flêr, defnyddiwch sillafu, gramadeg ac atalnodi cywir.
- Byddwch yn ofalus gyda hiwmor a sarcastiaeth, gan y gellir camddeall tôn a bwriad yn hawdd wrth ysgrifennu.
- Osgowch eiriau negyddol lle bo modd, a defnyddiwch ymadroddion absoliwt (megis "byth," "bob amser," "pawb," "gwaethaf") pan fyddan nhw'n wirioneddol gywir yn unig.
- Lle bo modd, osgowch drafod materion sensitif drwy e-bost; ymdriniwch â'r rhain yn bersonol neu dros y ffôn, yn enwedig os yw'r neges yn cynnwys beirniadaeth neu y gellid ei dehongli fel beirniadaeth.
- Peidiwch â gor-ymateb i negeseuon e-bost y gellid eu dehongli mewn gwahanol ffyrdd. Osgowch ymateb ar frys gydag emosiwn neu farn gref, gan fod hyn yn amhroffesiynol ac yn wrthgynhyrchol.

8. Atodiadau

Negeseuon E-bost Mewnol

Wrth gylchredeg gwybodaeth yn fewnol, osgowch ddefnyddio atodiadau lle bynnag y bo modd, gan fod modd i hyn arwain at ddyblygu dogfennau ar draws ffolderi a chreu heriau rheoli diangen. Yn lle hynny, ceisiwch gynnwys yr wybodaeth berthnasol yn uniongyrchol yng nghorff eich e-bost pryd bynnag y bo'n ymarferol. Fel arall, mae modd i chi osod copi o'r ddogfen mewn lleoliad hygyrch ar yriant rhwydwaith a rennir a chynnwys dolen iddi yn eich e-bost. Os yw'r ddogfen yn cynnwys gwybodaeth bersonol neu fasnachol sensitif, gwnewch yn siŵr bod yr ardal a rennir yn ddiogel neu defnyddiwch amddiffyniad cyfrinair i gyfyngu mynediad i'r rhai sydd â hawl i'w gweld yn unig.

Negeseuon E-bost Allanol

Wrth anfon atodiadau at dderbynwyr allanol, rhwch wybod iddyn nhw ymlaen llaw bob amser os byddwch chi'n anfon ffeil fawr, gan y gallai hyn lenwi eu blwch post a'u hatal rhag derbyn negeseuon e-bost pellach nes bod lle wedi'i glirio.

Ystyriwch pa fath o ffeil yw'r atodiad a gwiriwch os oes modd i'r derbynnydd ei dderbyn a'i agor. Gall rhai mathau o ffeiliau gael eu rhwystro gan system e-bost y derbynnydd oherwydd pryderon diogelwch, gan fod atodiadau yn ffordd gyffredin i firsau ledaenu. Yn gyffredinol, mae mathau o ffeiliau megis .doc, .xls, .mdb, a .pdf yn dderbyniol, gan fod y rhain yn cael eu defnyddio'n gyffredin ac yn llai tebygol o gael eu gwrthod.

9. Datgelwch Pwy Ydych Chi

Wrth anfon negeseuon e-bost, dylech gynnwys llofnod gyda'ch manylion cyswllt lle bo'n briodol. Mae hyn fel arfer yn cynnwys eich enw, teitl eich swydd, sefydliad, cyfeiriad, rhif cyswllt a rhif ffôn.

Er mwyn cefnogi hygyrchedd a chynhwysiant, dylai eich llofnod e-bost fod yn ddwyieithog, gan adlewyrchu'r ddwy iaith swyddogol a ddefnyddir gan y Cyngor. Mae modd i chi hefyd ddewis cynnwys eich rhagenwau yn eich llofnod, er nad yw hyn yn orfodol.

Ysgrifennwch mewn iaith blaen a chyfyngwch ar jargon ac acronymau, yn enwedig os ydych chi'n e-bostio aelodau'r cyhoedd megis defnyddwyr gwasanaethau, dinasyddion neu gwsmeriaid. Ystyriwch eich cynulleidfa bob amser ac a fyddan nhw'n deall unrhyw dermau arbenigol.

Osgowch ysgrifennu mewn PRIFLYTHRENNAU I GYD (a all gael ei ystyried yn ymosodol) neu mewn llythrennau bach i gyd (a all ymddangos yn ddiog). Byddwch yn ofalus gydag adnoddau pwysleisio megis testun trwm (bold), tanlinellu, neu sêr. Osgowch ddefnyddio bratiaith, talfyriadau rhy anffurfiol fel "OMG" neu "LOL," neu emojis mewn e-byst busnes.

Gwiriwch eich sillafu, gramadeg, cysondeb a chyd-destun y neges cyn ei hanfon i osgoi camgymeriadau! Ac er bod modd i ddyfyniad yn eich llofnod fod yn ysbrydoledig, cadwch ddyfyniadau personol ar gyfer negeseuon preifat, nid cyfathrebiadau busnes.

10. Osgoi Gwallau Cyffredin Wrth Anfon E-byst

Cyn anfon unrhyw e-bost, yn enwedig y rhai sy'n cynnwys gwybodaeth bersonol neu gyfrinachol, cymerwch eiliad i wirio'r rhestr derbynwyr, yr atodiadau a chynnwys eich neges yn ofalus. Gall camgymeriadau syml megis anfon gwybodaeth at y person anghywir, atodi'r ffeil anghywir, neu gynnwys derbynwyr anfwriadol arwain at dorri data a pheryglu cyfrinachedd.

11. Ateb i Bawb

Cymerwch ofal arbennig wrth ddefnyddio'r swyddogaeth 'Ateb i Bawb', gan ystyried a yw'ch ymateb yn briodol i bawb sydd wedi'u cynnwys ac osgoi gorlwytho gwybodaeth ddiangen. Defnyddiwch y swyddogaeth yma dim ond pan fo angen gwirioneddol i bob derbynnydd gwreiddiol weld eich ateb.

12. Anfon Neges Ymlaen

Wrth anfon e-bost ymlaen, cofiwch eich bod yn rhannu gwybodaeth gyda rhywun newydd. Ystyriwch a fyddai'r anfonwr gwreiddiol yn gyfforddus â hyn, yn enwedig os yw'r neges yn cynnwys gwybodaeth bersonol. Anfonwch beth sy'n angenrheidiol ymlaen yn unig, nid y gadwyn e-bost gyfan, a pheidiwch byth ag anfon e-byst sbam na sothach ymlaen.

13. E-byst Global

Ni chaniateir anfon e-byst global, sef negeseuon a anfonir at holl ddefnyddwyr y Cyngor, o gyfrif defnyddiwr unigol. Os oes angen y gallu arnoch chi i anfon neges at bob defnyddiwr, cysylltwch â'r Ddesg Gymorth TGCh i drafod eich gofynion ymhellach.

Rheoli'r Fersiwn

Rhif y Fersiwn	Dilys o	Dilys hyd at	Newidiadau wedi'u gwneud
1	17.09.2013	06.10.2016	Bwletin 12 wedi'i gyhoeddi gyda 'Canllawiau Sut i Wneud'
2	07.10.2016	30.11.2025	Ailfformatio'r 'Canllaw Sut i Wneud' blaenorol.
3	01.12.2025		Adolygiad cyffredinol a diweddariad i adlewyrchu'r defnydd cyfredol o e-byst. Wedi'i ailfformatio mewn trefn resymegol.