

DISGRIFIAD SWYDD A MANYLEB PERSON

Cyfadrn:	PRIF WEITHREDWR
Uwchadrn:	Gwasanaethau Cyllid a Digidol
Adran:	Gwasanaethau i Gwsmeriaid
Uned:	Canolfan Alwadau
Teitl y Swydd:	Ymgynghorydd Ymateb ar Unwaith
Rhif y swydd ar Vision:	
Gradd:	Gradd 6
Yn atebol i:	Dirprwy Reolwr y Ganolfan Alwadau
Swyddi sy'n atebol i'r swydd yma:	Dd/B
Carfan:	Canolfan Alwadau
Lefel Gwiriad y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd:	Dd/B
Lleoliad:	Tŷ Elái, Dwyrain Dinas Isaf, Trewiliam
Dyddiad y Disgrifiad:	Hydref 2019

AMCANION ALLWEDDOL

Cyd-weithio'n agos â gwasanaethau gofal cymdeithasol ac iechyd i gyflawni prif amcan y gwasanaeth i weithredu'n rhagweithiol i dargedu unigolion drwy ddull ataliol cyn bod angen gwasanaeth argyfwng.

Delio ag ymholiadau aelodau o'r cyhoedd i nodi angen, risg a darparu'r ymateb priodol i ddefnyddwyr y gwasanaeth sy'n agored i niwed.

Cynorthwyo i ddarparu gwasanaeth rhagweithiol trwy gysylltu â defnyddwyr y gwasanaeth sy'n agored i niwed i nodi eu hanghenion a'u gofynion.

Hyrwyddo gallu unigolion i gyrraedd y lefelau gorau posibl o annibyniaeth a diogelu unigolion rhag achosion o niwed a cham-drin trwy ddarparu gwasanaeth gwybodaeth, codi materion, a chyfeirio o safon uchel dros y ffôn, a hynny'n unol â pholisi a strategaeth y Cyngor gyda golwg ar Ofal i Gwsmeriaid.

Bod yn aelod effeithiol o'r garfan ymateb ehangach, gan ymgymryd â dyletswyddau Llinell Fywyd lle bo angen, a hynny'n unol ag oriau'r cytundeb.

CYFRIFOLDEBAU PENODOL

1. Darparu gwasanaeth cyswllt cyntaf sy'n ymateb i ymholiadau gan y cyhoedd sy'n ymwneud â Gofal Cymdeithasol.
2. Cynorthwyo'r ganolfan alwadau gyfan yn ôl y gofyn yn unol â gradd y swydd.
3. Bod yn aelod effeithiol o'r garfan ymateb ehangach, gan ymgymryd â dyletswyddau Llinell Fywyd lle bo angen, a hynny'n unol ag oriau'r cytundeb.
4. Datrys ymholiadau yn ystod y cyswllt cyntaf lle bo hynny'n bosibl, drwy ddarparu gwybodaeth am ddarpariaeth y gwasanaeth ac am sut mae'r system gofal a chymorth yn gweithredu.
5. Cyfeirio at lwybrau cymorth perthnasol, gan gynnwys gwasanaethau'r trydydd sector.
6. Nodi pa alwyr sydd yn derbyn gwasanaeth y mae modd ei adolygu, a'u trosglwyddo i'r Swyddogaeth Ddyletswydd Ardal briodol.
7. Nodi pa alwyr sydd angen eu diogelu a'u trosglwyddo nhw i'r garfan Un Man Cyswllt, gan ddarparu cymaint o wybodaeth ag sy'n bosibl.
8. Gwneud galwadau rhagweithiol i gleientiaid i gefnogi cyswllt lles rheolaidd, hyrwyddo cynhwysiant cymdeithasol, gweithgareddau i wella iechyd a chael diweddariadau cyffredinol gan unigolion.
9. Nodi a chyfeirio unigolion sydd o bosibl yn 'llithro' lle y gall fod angen ymyrraeth.
10. Ymdrin ag ymholiadau gan ddefnyddio gwybodaeth a systemau'r rhyngwrdd sy'n cynorthwyo'r Gwasanaeth.
11. Ymdrin ag ymholiadau yn unol â'r safonau ansawdd a'r protocolau gwybodaeth cytunedig drwy gael hyfforddiant priodol.

12. Pennu achosion brys a thynnu sylw atyn nhw yn ôl y gofyn.
13. Adolygu ac asesu ceisiadau am Fathodynnau Glas a Phasys Bws.
14. Sicrhau bod pob rhan o'r gwasanaeth yn cadw at y deddfwriaethau, y rheoliadau a'r arfer orau bresennol.
15. Cyrraedd targedau cyflawni personol ac ar gyfer y garfan trwy waith adolygu parhaol a dangosyddion ansawdd (rydyn ni'n recordio galwadau).
16. Gweithio yn unol â'r amserlen gylchol - bydd amseroedd cinio ac egwyl yn cael eu trefnu ymlaen llaw, a hynny'n unol â gofynion gwasanaeth y Ganolfan Alwadau.
17. Cynnal perthynas gweithio effeithiol gyda chydweithwyr, uwch adrannau'r Cyngor a sefydliadau eraill ynghylch materion yn ymwneud â Gwasanaethau i Gwsmeriaid.
18. Cynnal a chadw gwybodaeth gadarn o'r gwasanaethau hynny mae'r ganolfan alwadau yn eu darparu a rhoi cymorth i aelodau eraill o'r garfan yn ôl y gofyn.
19. Cymryd rhan mewn adnabod meysydd lle mae yna le i wella gwasanaethau.
20. Cydweithio â gwasanaethau eraill i ateb ymholiadau gan gwsmeriaid / datrys cwynion yn ôl y gofyn.
21. Mae'r rhestr uchod yn rhoi syniad o ddyletswyddau tebygol y swydd. Serch hynny, dyw'r rhestr ddim yn un gyflawn a bydd disgwyl i'r unigolyn gyflawni dyletswyddau eraill, sydd yn rhan o'r swydd.
22. Mae'n bosibl bydd y swydd yn datblygu a'r dulliau gweithio yn newid er mwyn addasu i flaenoriaethau'r gwasanaeth. Bydd y dyletswyddau yn cael eu haddasu yn rhesymol.
23. Mae'r Ganolfan Alwadau hefyd yn gofyn bod gweithwyr yn magu agwedd hyblyg a chydweithredol er mwyn sicrhau ei bod yn bodloni blaenoriaethau'r gwasanaeth.

Gweithredu cyfrifoldebau iechyd a diogelwch yn unol â dogfen 'Cyfrifoldebau Iechyd a Diogelwch' yr Uwchadran.

Ymgymryd ag unrhyw ddyletswyddau a chyfrifoldebau rhesymol eraill sy'n gymesur â gradd y swydd ar gais y Cyfarwyddwr Gwasanaeth neu yng ngoleuni cyfle cytûn i ddatblygu'n broffesiynol.



BYDD CYNNWYS Y DDOGFEN YMA'N CAEL EI ADOLYGU O BRYD I'W GILYDD GAN YMGYNGHORI Â DEILIAD Y SWYDD. MAE'N BOSIBL BYDD Y DISGRIFIAD SWYDD YN NEWID YN SGIL HYNNY.

Mae diogelu plant ac oedolion sy'n agored i niwed yn gyfrifoldeb craidd pob un o'n gweithwyr. Dylech chi roi gwybod i Hwb Diogelu Amlasiantaeth Cwm Taf am unrhyw bryderon sydd gyda chi o ran diogelu.

MANYLEB PERSON

Mae'r Fanyleb Person yma'n nodi gwybodaeth a/neu gymwysterau, profiad yn y gorffennol a chymwyseddau personol, a fyddai'n ddelfrydol ar gyfer y swydd benodol yma.

Mae'r adrannau **Gwybodaeth/Cymwysterau a Phrofiad** yn disgrifio'r gallu technegol sy'n angenrheidiol er mwyn gwneud y swydd yma'n llwyddiannus.

Mae'r adran **Cymwyseddau** yn disgrifio'r mathau o sgiliau (heb fod yn dechnegol), y galluoedd, a'r nodweddion personol, a fyddai gan y person sy'n ddelfrydol ar gyfer y swydd benodol yma. Mae'r cymwyseddau yn disgrifio sut y byddai'r person hwnnw, yn ddelfrydol, yn gweithio gyda phobl eraill a sut y byddai'n ymgymryd â'i gyfrifoldebau.

Mae'r adran **Amodau Arbennig a Gofynion Proffesiynol** yn disgrifio unrhyw briodoleddau eraill sy'n briodol i'r amgylchiadau penodol a fo'n ymwneud â'r swydd yma.

PRIDOLEDD	HANFODOL	DYMUNOL
GWYBODAETH/ ADDYSG	Sgiliau Cymraeg Lefel 1 - Bydd raid i bob gweithiwr gymryd rhan mewn sesiwn cyflwyniad i'r Gymraeg i gyrraedd y lefel yma. Edrychwch ar y Canllaw Sgiliau Iaith Gymraeg ar-lein: www.rctcbc.gov.uk/SgiliauCymraeg Ymrwymiad cadarn i ddatblygiad proffesiynol parhaus Deall e-wasanaethau a gwaith datblygu gwefannau o fewn y Cyngor	Cymraeg Lefel 2 i Lefel 5. Am wybodaeth am y lefelau, bwriwch olwg ar ein canllawiau Lefelau Sgiliau Cymraeg, sydd i'w gweld yn adran y Gwasanaethau Cymraeg ar wefan Cyngor RhCT NVQ mewn Gwasanaethau i Gwsmeriaid
PROFIAD	Ymdrin â Chwsmeriaid Defnyddio ystod o becynnau TG (gan gynnwys pecynnau Microsoft) Rhyngweithio â chydweithwyr	Gweithio mewn Canolfan Alwadau Profiad/ymwybyddiaeth o faterion Gofal Cymdeithasol
CYMWYSEDDAU	Fframwaith Cymwyseddau Staff y Gwasanaeth Gofal i Gwsmeriaid a Gwasanaethau Rheng Flaen	

Gweithio gydag eraill	Bod yn effro i swyddogaethau unigolion a charfanau eraill a defnyddio hyn i helpu i ddatrys problemau Defnyddwyr y Gwasanaeth Cefnogi a chynorthwyo aelodau eraill o'r garfan pan fo angen, yn enwedig aelodau newydd
Cyfathrebu'n Effeithiol	Trosglwyddo gwybodaeth gywir i feysydd gwasanaeth eraill Gwrando ar eraill a sicrhau eu bod nhw wedi deall y neges
Diwallu Anghenion Cwsmeriaid	Canolbwyntio ar ddelio ag ymholiadau'r cwsmeriaid yn gyflym Rhagweld anghenion posibl eraill y cwsmeriaid, a'u diwallu heb fod rhaid gofyn Gwybod pa faterion mae modd delio â nhw a pha bryd i'w cyfeirio at eraill
Dangos Gallu Technegol	Arfer safonau uchel o gywirdeb, ac â'r gallu i roi sylw i fanylion Deall materion diogelu data ac yn peidio â datgelu gwybodaeth breifat mewn ffordd amhriodol Gofalu bod yr holl wybodaeth sy'n angenrheidiol wedi'i chasglu er mwyn symud materion yn eu blaenau
Sicrhau Canlyniadau	Cyrraedd yn brydlon yn barod i ddechrau gweithio Dangos blaengarwch ac yn gallu gweithio heb oruchwyliaeth agos Blaenoriaethu tasgau yn unol â'u pwysigrwydd i'r Cyngor
Dangos Proffesiynoldeb	Bob amser yn dangos ei fod yn falch o gynrychioli'r Cyngor Bod yn gymeriad gwydn ac yn gallu gweithio'n effeithiol o dan bwysau
AMODAU ARBENNIG A GOFYNION PROFFESIYNOL	