|  |  |
| --- | --- |
| **Cyfadran:** | PRIF WEITHREDWR |
| **Uwchadran:** | Gwasanaethau Cyllid a Digidol |
| **Adran:** | Gwasanaethau i Gwsmeriaid |
| **Uned:** | Canolfan Alwadau |
| **Teitl y Swydd:** | Gweithredwr y Llinell Fywyd ac Ôl-oriau'r Swyddfa |
| **Rhif y swydd ar Vision:** | I'w gadarnhau |
| **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 |
| **Canolfan/Swyddfa:** | Tŷ Elái |
| **Dyddiad y Disgrifiad:** | 01/08/2019 |

**Disgrifiad Swydd a Manyleb Person**

**Amcanion Allweddol**

**1. Ymateb i gleientiaid y Llinell Fywyd ac argyfyngau y tu allan i oriau’r swyddfa, gan dawelu meddwl a / neu gyfeirio'n rhagweithiol at ymatebwyr yn ôl yr angen.**

**2. Ymgymryd â galwadau rhagweithiol i gefnogi llesiant unigolion yn rheolaidd i gyflawni'r amcan cyffredinol ar gyfer dull ataliol rhagweithiol.**

**3. Gweithio'n agos gyda charfanau asesu a gweithredu gofal cymdeithasol i ddarparu a hyrwyddo gwasanaethau Llinell Fywyd a Teleofal.**

**4. Ymateb i argyfyngau y tu allan i oriau’r swyddfa yn y modd priodol, yn unol â phrosesau a gweithdrefnau a gafodd eu cytuno.**

**5. Gweithio patrwm sifftiau dros 24 awr ar gyfer gweithrediadau 24/365 cadarn sy'n cynnwys gwyliau banc a phenwythnosau.**

# CYFRIFOLDEBAU PENODOL

1. Sicrhau bod pob rhan o'r gwasanaeth yn cadw at y deddfwriaethau, y rheoliadau a’r arfer orau bresennol a chyflawni amcanion cyflawni penodol.

2. Derbyn galwadau gan larymau sy'n canu, byddai hyn yn cynnwys dyfeisiau larwm perifferol, cynlluniau tai cysgodol a galwadau y tu allan i oriau’r swyddfa. Derbyn nifer o alwadau a blaenoriaethu'r galwadau yma'n seiliedig ar ffactorau risg. Penderfynu ar y ffordd orau o ddelio â'r alwad yn unol â mapiau proses a sgriptio cytûn.

3. Ymgymryd â galwadau rhagweithiol i gefnogi llesiant unigolion yn rheolaidd i gyflawni'r amcan cyffredinol ar gyfer dull ataliol rhagweithiol.

4. Darparu cefnogaeth i wasanaethau Gofal Cymdeithasol yn y Ganolfan Alwadau yn ystod y dydd, a swyddogaethau Canolfan Alwadau ehangach pan fydd y Ganolfan Alwadau wedi'i chau a pan fydd argyfyngau'n codi.

5. Monitro a chynnal unedau Teleofal ar gyfer cwsmeriaid Rhondda Cynon Taf. Diweddaru, diwygio a mewnbynnu manylion cleientiaid a chyfarpar ar y cronfeydd data priodol a'u trosglwyddo i'r swyddfa gefn berthnasol.

6. Derbyn galwadau argyfwng a gweithredu fel cynrychiolwyr ar ran Uwchadrannau eraill o fewn y Cyngor y tu allan i oriau’r swyddfa. Byddai hyn yn cynnwys defnyddio unrhyw gronfeydd data perthnasol.

7. Derbyn galwadau (sy'n ymwneud â larwm cymunedol a thrwsio brys) ar ran Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig a delio â galwadau yn unol â'r gweithdrefnau sy'n cael eu nodi yn y dogfennau perthnasol.

8. Monitro gweithwyr unigol ar sifftiau y tu allan i oriau’r swyddfa, ac ymateb mewn modd priodol mewn argyfwng.

9. Cymryd cyfrifoldeb am unrhyw alwadau sy'n cael eu camgyfeirio. Gweithredu fel asiant y cwsmer a sicrhau bod y manylion perthnasol yn cael eu cofnodi a'u trosglwyddo i'r maes gwasanaeth ar ei ran, gan gynnwys mewn argyfwng (gweler rhif 5 uchod).

10. Cynorthwyo â gwaith cynnal cyfarpar y gwasanaeth yn ôl yr angen (e.e. profi a rhaglennu cyfarpar larwm cymunedol).

11. Monitro Cyfrifiadur Rhwydwaith Piper ar gyfer holl unedau tai cysgodol yn Rhondda Cynon Taf a rhoi gwybod i Tunstall Telecom a'r Wardeniaid perthnasol am unrhyw ddiffygion.

12. Cwblhau gwaith gweinyddu cyffredinol, sy'n cynnwys cofnodi gwybodaeth llinell fywyd yn gywir, trosglwyddo materion/gweithredoedd o un sifft i'r sifft nesaf.

13. Monitro rhybuddion tywydd garw a rhoi gwybod i swyddogion allweddol, yn unol â'r rhestr ddosbarthu sy'n cael ei dosbarthu a'i chynnal gan Garfan Cynlluniau Argyfwng.

14. Dilyn gweithdrefnau mewn argyfwng er mwyn sicrhau cysondeb y gwasanaeth a lleihau'r risg i gwsmeriaid.

15. Cadw at y sifftiau sydd wedi'u dyrannu a dilyn y protocolau Iechyd a Diogelwch sydd ar waith.

16. Bod yn hyblyg ac yn barod i dderbyn newidiadau i batrymau shifft / rotas, yn wirfoddol.

17. Mae'r rhestr uchod yn nodi'r dyletswyddau hynny sydd ynghlwm wrth y swydd yma yn ôl yr arfer. Ond dyw’r rhestr ddim yn gyflawn a bydd disgwyl i’r unigolyn gyflawni dyletswyddau eraill, sydd yn rhan o’r swydd.

18. Mae’n bosib bydd y swydd yn datblygu a dulliau gweithio yn newid er mwyn gweddu blaenoriaethau’r gwasanaeth. Bydd y dyletswyddau yn cael eu haddasu yn rhesymol.

# 19. Mae’r Ganolfan Alwadau hefyd yn gofyn bod gweithwyr yn magu agwedd hyblyg a chydweithredol er mwyn gweddu blaenoriaethau’r gwasanaeth.

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

Cyflawni 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 YN 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 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PRIODOLEDD** | HANFODOL | **DYMUNOL** |
| GWYBODAETH/ADDYSG | Ymrwymiad cadarn i ddatblygiad proffesiynol parhaus.  Deall e-wasanaethau a datblygu gwefannau o fewn y Cyngor.  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. | NVQ Gwasanaethau i Gwsmeriaid.  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. |
| PROFIAD | Profiad o ddelio â Chwsmeriaid.  Profiad o ddefnyddio ystod o becynnau TG (gan gynnwys pecynnau Microsoft).  Profiad o ymwneud â chydweithwyr. | Profiad o weithio mewn Canolfan Alwadau. |
| **CYMWYSEDDAU** |  | |
| Gweithio gydag eraill | Bod yn effro i swyddogaethau unigolion a charfanau eraill ac yn 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 gwneud pob ymdrech i sicrhau dealltwriaeth. | |
| **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 hatgyfeirio i eraill. | |
| **Dangos Gallu Technegol** | **Arfer safonau uchel o gywirdeb, ac yn gallu rhoi sylw i fanylion.**  Deall materion diogelu data ac yn peidio â datgelu gwybodaeth breifat mewn ffordd amhriodol. | |
| **Sicrhau Canlyniadau** | Bob amser yn brydlon, ac yn barod i ddechrau’r gwaith mewn da bryd.  **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 |  | |