

DISGRIFIAD SWYDD A MANYLEB PERSON

Cyfadrn:	PRIF WEITHREDWR
Uwchadrn:	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

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. Diweddarau, 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 lechyd a Diogelwch sydd ar waith.
16. Bod yn hyblyg ac yn barod i dderbyn newidiadau i batrymau shift / 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	