Disgrifiad Swydd a Manyleb y Person

MANYLION Y SWYDD

Teitl y swydd:	Cynorthwyydd Gwasanaethau Cwsmeriaid
Rhif Adnabod Gwerthuso Swydd:	2314EN
Gradd:	5
Cyfadran:	Tai a'r Amgylchedd
Adran:	Yr Amgylchedd a Gwasanaethau Rheoleiddiol
Is-adran:	Gwasanaethau Chwaraeon a Hamdden neu unrhyw wasanaeth perthnasol arall yn yr Is-adran Gwasanaethau Cymunedol a Hamdden
Lleoliad:	Gall gweithwyr gael eu lleoli yn unrhyw un o'r cyfleusterau sy'n cael eu rheoli gan y Gwasanaethau Cymunedol a Hamdden yng Nghyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili
Yn atebol i:	Swyddog Gwasanaethau Cwsmeriaid

DIBEN Y SWYDD

Darparu swyddogaeth weinyddol gynhwysfawr i'r grŵp gwasanaeth perthnasol yn yr Is-adran Gwasanaethau Cymunedol a Hamdden.

MEYSYDD CANLYNIADAU ALLWEDDOL

- Yn gyfrifol am faterion cymorth i gwsmeriaid a staff, a'u hymholiadau, ar draws y grŵp gwasanaeth perthnasol.
- Yn gyfrifol am brosesu trefniadau llogi ac ymholiadau gan gwsmeriaid yn y systemau perthnasol. Sicrhau taliad ar gyfer pob trefniant llogi naill ai ar ffurf arian parod / cerdyn neu godi anfoneb fewnol trwy OLAS/Proactis. Gweinyddu, cofnodi a gweithredu Aelodaeth Debyd Uniongyrchol, gan gynnwys cynhyrchu a rhedeg ffeiliau BACS misol ac adroddiadau.
- Sicrhau bod yr holl ddogfennaeth incwm a bancio yn gywir ac wedi'i hawdurdodi'n briodol, a bod cofnodion mewnol yn cael eu cadw'n briodol.
- Darparu cymorth gweinyddol i bob adran yn y grŵp gwasanaeth perthnasol.
- Llunio adroddiadau o'r systemau rheoli gwasanaeth.

PROFFIL MANWL O'R DASG

Darparu gwasanaeth

- Yn gyfrifol am ddosbarthu a phostio post mewnol ac allanol.
- Cynorthwyo is-adrannau o'r adran, yn ôl yr angen, o ran swyddogaethau gweinyddol.

- Yn gyfrifol am archebu a chadw cofnodion cywir.

- Yn gyfrifol am archebu a chynnal lefelau deunydd ysgrifennu priodol.

- Bod yn ymwybodol o wybodaeth am holl wasanaethau'r Cyngor, newidiadau sefydliadol a gwybodaeth gyhoeddus a chymunedol arall, er mwyn darparu'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid a staff.

- Paratoi a chadw cofnodion cywir, gan gynnwys y canlynol, ond heb fod yn gyfyngedig iddyn nhw: manylion cardiau sylwadau cwsmeriaid, memos mewnol, llythyrau, taenlenni, cronfeydd data, cyfrifon misol ac ymholiadau cyffredinol.

- Cadw cofnodion cywir ynghylch amcanion y Fwrdeistref Sirol, amcanion rhanbarthol ac amcanion cenedlaethol.

- Cadw gwybodaeth gywir am rymoedd y farchnad a mentrau cystadleuwyr, yn ôl cyfarwyddyd y rheolwr gwasanaeth perthnasol.

- Cymryd cyfrifoldeb am ddatrys ymholiadau cwsmeriaid, gan ddarparu ymateb cyswllt sengl. Gall datrys effeithiol gynnwys cyrchu a darllen gwybodaeth o amrywiaeth o wahanol gronfeydd data a ffynonellau.

- Cymryd gwybodaeth gymhleth a phersonol o amrywiaeth o ffynonellau yn gywir, a gallu ei chyflwyno i'r cwsmer gan ddefnyddio system llaw neu system gyfrifiadurol.

- Cymryd camau i wella dibynadwyedd gwasanaeth yn seiliedig ar sylwadau cwsmeriaid, a rhoi gwybod i eraill pan fo angen gwneud penderfyniadau.

- Cyfrannu at y gwelliannau parhaus yn y grŵp gwasanaeth perthnasol, a chymryd rhan ynddyn nhw.

- Cynorthwyo yn y broses o newid drwy berswadio unigolion a thimau, a dylanwadu arnyn nhw, i fabwysiadu patrymau gwaith, syniadau a mentrau corfforaethol newydd.

Gweithlu

- Cysylltu â chydweithwyr mewn adrannau eraill ac asiantaethau allanol, a gweithio'n effeithiol gyda nhw, er mwyn gwella darpariaeth gwasanaethau a mynediad at wasanaethau.

- Gweithio fel rhan o dîm amlddisgyblaethol i sicrhau darparu gwasanaethau'n effeithiol.

- Gweithio hyblyg i gynorthwyo gweithrediadau y tu allan i oriau swyddfa craidd.

- Cadw cofnodion o bresenoldeb staff, amser mewn llaw (TOIL), gwyliau ac absenoldeb oherwydd salwch.

Materion ariannol

- Sicrhau bod yr holl ddogfennaeth talu wedi'i chwblhau'n briodol ar gyfer cwsmeriaid mewnol ac allanol, a bod manylion priodol wedi'u cofnodi.

- Prosesu a derbyn taliadau am weithgareddau a chyfleusterau.

- Derbyn ceisiadau am drefniadau llogi arbennig, a dilyn gweithdrefnau mewnol i gadarnhau'r trefniadau llogi.

Dadansoddi data

- Darparu a gwerthuso data wedi'u cael at ddibenion ystadegol, gan gynnwys llunio adroddiadau rheoli perthnasol.

- Cymryd rôl weithredol wrth ddatblygu'r defnydd o dechnoleg gwybodaeth i ddiwallu anghenion y cwsmer a'r gwasanaeth.

PERTHNASOEDD GWEITHIO ALLWEDDOL

- Cysylltu â chyflenwyr mewnol ac allanol ar gyfer nwyddau a gwasanaethau, a sicrhau bod taliadau priodol yn cael eu gwneud / yn dod i law.

- Cysylltu â chyrff llywodraethu chwaraeon a hamdden rhanbarthol a chenedlaethol.

- Cysylltu â chwsmeriaid grŵp gwasanaeth perthnasol – mewnol ac allanol.

- Cysylltu â gweithwyr yn y grŵp gwasanaeth perthnasol.

- Cysylltu â gweithwyr ar draws y Cyngor yn ôl gofynion y swydd, er enghraifft, Cyllid, Cyflogres, Adnoddau Dynol, Archwilio.

GWERTHOEDD AC YMDDYGIADAU

Atebolrwydd
1. **Cymryd cyfrifoldeb am eich gwaith** – Yn gyfrifol am eich penderfyniadau, tasgau a chanlyniadau.
2. **Cyflawni eich ymrwymiadau** – Bodloni terfynau amser, cadw addewidion a rhoi gwybod i'ch tîm yn gynnar os nad ydych chi'n gallu cyflawni rhywbeth.
3. **Bod yn onest am wallau** – Os ydych chi'n gwneud gwall, tynnu sylw ato'n gyflym a chymryd camau i'w gywiro a dysgu ohono.

Ymddiriedaeth
1. **Bod yn onest ac yn dryloyw** – Cyfathrebu'n agored, dweud y gwir, a pheidio â chuddio camgymeriadau na gwybodaeth bwysig.
2. **Gweithredu gydag uniondeb** – Gwneud y peth iawn, hyd yn oed pan nad oes neb yn gwylio, a thrin pawb gyda thegwch a pharch.
3. **Gwrando'n weithredol ac yn barchus** – Dangos eich bod chi'n gwerthfawrogi safbwyntiau eraill drwy roi sylw llawn, gofyn cwestiynau ac ymateb yn feddylgar.

Parch
1. **Trin pawb gyda chwrteisi** – Gweithredu'n gwrtais, defnyddio iaith barchus a dangos caredigrwydd yn eich rhyngweithiadau dyddiol.
2. **Gwerthfawrogi gwahaniaethau** – Gwerthfawrogi amrywiaeth a gwahanol syniadau a safbwyntiau.
3. **Cydnabod cyfraniadau eraill** – Rhoi clod lle mae'n ddyledus a dangos eich bod chi'n gwerthfawrogi ymdrechion eraill.

Gonestrwydd
1. **Cyfathrebu'n glir ac yn uniongyrchol** – Bod yn glir, yn gryno ac yn agored gyda'ch iaith.

2. **Siarad am bryderon neu ymddygiad anfoesegol** – Rhoi gwybod am faterion mewn ffordd barchus a chyfrifol.
3. **Rhoi adborth gonest yn barchus** – Rhannu adborth adeiladol sy'n onest, yn ddefnyddiol ac yn gefnogol o ran gwella.

Cydweithio

1. **Rhannu gwybodaeth a syniadau'n agored** – Cadw cydweithwyr yn hysbys, cydweithio'n effeithiol a chyfrannu at lwyddiant y sefydliad.
2. **Cynnig help a chymorth** – Camu i'r adwy pan fydd eraill angen help a chynnig eich amser a'ch sgiliau.
3. **Datrys gwrthdaro yn adeiladol** – Mynd i'r afael ag anghytundebau yn dawel, gwrando ar bob ochr a chanolbwyntio ar atebion.
4. **Dathlu llwyddiannau tîm** – Cydnabod buddugoliaethau a chydnabod cyfraniadau eraill.

CYFRIFOLDEBAU AM STAFF

Teitlau Swyddi, Niferoedd a Lefel Atebolrwydd

- Dim cyfrifoldeb rheoli llinell.

CYFRIFOLDEBAU AM ADNODDAU

Cyllid, Peiriannau, Adeiladau neu Gyfarpar

- Yn gyfrifol am ddefnyddio cyfrifiadur personol a pherifferolion yn ddiogel ac yn briodol.
- Yn gyfrifol am gasglu, prosesu a monitro cynllun Debyd Uniongyrchol y Gwasanaethau Chwaraeon a Hamdden.
- Yn gyfrifol am ddatrys ymholiadau ariannol gan staff a chwsmeriaid, gan gynnwys ad-daliadau, credydau ac anfonebu.

Systemau Data

- Gweithredu o fewn cwmpas y Ddeddf Diogelu Data a sicrhau cyfrinachedd cleientiaid bob amser.
- Rhannu cyfrifoldeb am weithredu, cynnal a chadw a chymorth o ran systemau rheoli a chymorth y grŵp gwasanaeth perthnasol.
- Rhannu cyfrifoldeb am fewnbynnu a thrin data ar systemau amrywiol sy'n berthnasol i'r maes gwasanaeth unigol.

AMGYLCHEDD GWAITH

- Mewn swyddfa, yn ôl cyfarwyddyd y grŵp gwasanaeth perthnasol.

GOFYNION YCHWANEGOL

Cyfyngiad Gwleidyddol:	Nac oes
Gwiriad y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd:	Nac oes
Gwiriad y Rhestr Wahardd:	Nac oes
Asesiad Meddygol Sylfaenol Cyn Cyflogaeth:	Nac oes
Cofrestru:	Nac oes

CYFRIFOLDEBAU CYFUNDREFNOL

Yn deall ac yn gallu dangos egwyddorion cyfrinachedd.

Yn gweithio o fewn polisïau a gweithdrefnau'r Cyngor, gan gynnwys cydnabod y ddyletswydd i ddiogelu oedolion, plant a phobl ifanc sy'n agored i niwed.

Yn deall ac yn dangos ymrwymiad i bolisïau'r Cyngor.

Yn dangos ymrwymiad i ddatblygiad personol parhaus.

Mae'r dyletswyddau a chyfrifoldebau yn anodd eu diffinio'n fanwl a gallen nhw amrywio o dro i dro heb newid natur gyffredinol y dyletswyddau neu lefel y cyfrifoldebau dan sylw. Felly, mae disgwyl i ddeiliad y swydd ymgymryd â dyletswyddau eraill yn ôl y gofyn, ar yr amod na fydd natur gyffredinol y dyletswyddau na lefel y cyfrifoldebau yn newid.

MANYLEB Y PERSON

	HANFODOL	DYMUNOL
CYMWYSTERAU	NVQ Lefel 3 a/neu Wobr Genedlaethol BTEC a/neu Dystysgrif Genedlaethol Arferol neu gymhwyster lefel gyfatebol ar y Fframwaith Cymwysterau a Chredydau neu barodrwydd i ymgymryd â'r cymhwyster hwn hyd at Lefel 3.	Trwydded Yrru Gyfrifiadurol Ewropeaidd (ECDL).
GWYBODAETH	Yn fedrus wrth ddefnyddio pob rhaglen Microsoft Office.	Yn fedrus wrth ddefnyddio pecynnau meddalwedd grŵp gwasanaeth penodol, gan gynnwys: Gladstone Mrm, Learn2, Smart Connect, Communicate, STA Admin. Yn fedrus wrth ddefnyddio systemau meddalwedd ariannol, gan gynnwys OLAS a Proactis. Gwybodaeth am brosesau BACS.
SGILIAU	Sgiliau rheoli amser da. Y gallu i weithio dan bwysau ac o fewn terfynau amser. Y gallu i ymdopi ag amrywiaeth o ffynonellau gwybodaeth cymhleth ac eang. Hyfedredd wrth ddefnyddio taenlenni a dadansoddi data. Rhyngweithio'n effeithiol â'r tîm a'r cwsmeriaid, gan ddelio yn deg ac yn gadarn â sefyllfaoedd ac ymddygiad anodd. Yn gallu datrys problemau a delio â sefyllfaoedd anodd. Yn gallu ymgyflwyno'n hunanhyderus, yn enwedig o dan bwysau, drwy gyfleu negeseuon cryno, clir, a gwneud y mwyaf o dechnoleg gwybodaeth i gynorthwyo cyfathrebu.	Profiad o waith gweinyddol mewn lleoliad darparu gwasanaeth rheng flaen. Y gallu i deipio 50–60 gair y funud – clywdeipio a chopideipio.

	HANFODOL	DYMUNOL
	Sgiliau cyfathrebu rhagorol mewn amrywiaeth o gyfryngau gyda chwsmeriaid mewnol ac allanol.	
PROFIAD	Profiad o ddelio â'r cyhoedd mewn gwasanaeth rheng flaen, gan gynnwys wyneb yn wyneb a dros y ffôn. Profiad o ddefnyddio cronfeydd data TG lluosog. Profiad amlwg o weithio mewn rôl weinyddol mewn swyddfa brysur.	Profiad o weithio yn unol â phrotocolau rhagnodedig. Profiad o berthynas waith â phartneriaid mewnol ac allanol.
ARALL	Hyblygrwydd o ran oriau gwaith yn ôl yr angen. Trin cwsmeriaid mewnol ac allanol mewn modd cadarnhaol a phriodol, er mwyn hyrwyddo perthnasoedd da. Y gallu i weithio ar draws lleoliadau grŵp gwasanaeth perthnasol, yn ôl cyfarwyddyd.	

AWDURDODIAD ADNODDAU DYNOL

SWYDDOG ADNODDAU DYNOL:	DYDDIAD:
Janine Harrington	23/01/2015