



Grŵp Cynefin

Mwy na thai • More than housing

PECYN GWYBODAETH YMGEISYDD

**CYNGHORYDD GWASANAETH CWSMER
(DROS GYFNOD MAMOLAETH)**

Awst 2019



CYNNWYS

- 1. Croeso**
- 2. Cefndir**
- 3. Disgrifiad Swydd a Manyleb Person**
- 4. Sut i ymgeisio am y swydd**
- 5. Datganiad Cyfle Cyfartal**
- 6. Ffurflen Monitro Cyfle Cyfartal ac Amrywiaeth**

1. Croeso

Annwyl Ddarpar Ymgeisydd

**Cynghorydd Gwasanaeth Cwsmer
Cytundeb Dros Dro (cyfnod mamolaeth)
35 awr yr wythnos
Lleoliad gwaith – Dinbych**

Diolch i chi am holi ynglŷn â'r swydd uchod gyda Grŵp Cynefin ac amgaewn becyn swydd i'ch sylw.

Cofiwch nodi popeth sy'n berthnasol i'r cais gan gadw mewn cof yr hyn sydd yn y manyleb person.

1. Darllenwch y disgrifiad swydd a'r manyleb person yn ofalus.
2. Cwblhewch bob rhan o'r ffurflen gais.
3. Peidiwch â chynnwys CV.

Edrychwn ymlaen at dderbyn eich ffurflen gais, gan eich atgoffa i'w dychwelyd erbyn **hanner dydd, dydd lau, 29 Awst 2019** at sylw'r Tîm Adnoddau Dynol, Grŵp Cynefin, Tŷ John Glyn, 54 Stryd y Dyffryn, Dinbych, LL16 3BW

Os yn llwyddiannus i fod ar y rhestr fer am gyfweiliad, byddwn yn cysylltu â chi drwy'r cyfeiriad e-bost yr ydych wedi ei nodi ar eich ffurflen gais.

Os oes angen mwy o wybodaeth neu eglurhad pellach arnoch, mae croeso i chi ffonio Sara Dixon, Arweinydd Tîm neu Ann Vaughan Jones, Rheolwr Gwasanaeth Cwsmer (0300 111 2122).

Yn gywir

Tîm Adnoddau Dynol

2. Cefndir

Grŵp Cynefin

Mae Grŵp Cynefin yn gymdeithas dai elusennol a sefydlwyd ym mis Ebrill 2014 yn dilyn yr uniad rhwng Cymdeithas Tai Clwyd a Chymdeithas Tai Eryri. Mae felly yn elwa ar dros 70 mlynedd o brofiad o ofalu am gymunedau trefol a gwledig ac o ddarparu gwasanaethau sydd yn cyrraedd yr angen lleol ar draws gogledd a chanolbarth Cymru.

Yn dilyn yr uniad mae Grŵp Cynefin yn cyflogi dros 200 o staff ac mae gwerth eu hasedau tua £300M. Mae'r Gymdeithas yn gweithredu o'r prif swyddfeydd yn Llangefni, Penygroes, Dinbych a'r Bala ac yn darparu gwasanaethau rhagorol i 4,500 o gartrefi.

Yn ogystal â darparu ystod eang o wasanaethau tai sy'n diwallu anghenion lleol mewn cymunedau gwledig a threfol yng Ngogledd Cymru, mae Grŵp Cynefin hefyd yn cynnal amrywiaeth o fentrau cymunedol i gefnogi'r tenantiaid.

Mwy o wybodaeth?...

Ewch ar ein gwefan

www.grwpcynefin.org



Grŵp Cynefin

Mwy na thai • More than housing

GRŴP CYNEFIN

DISGRIFIAD SWYDD

CYNGHORYDD GWASANAETH CWSMER

Adran:	Gwasanaethau Cymunedol
Yn atebol i:	Arweinydd Tîm Gwasanaethau Cwsmer
Yn gyfrifol am:	N/A
Lleoliad:	Dinbych

DIBEN Y SWYDD:

- Darparu gwasanaeth rheng flaen o ansawdd uchel ar draws amrywiol gyfryngau cyfeillgar i'r cwsmer fel bod Grŵp Cynefin yn rhagori.
- Darparu'r pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer holl ymholiadau cwsmeriaid.
- Datrys 80% o ymholiadau cwsmeriaid yn hyderus yn ystod y cyswllt cyntaf.
- Gweithio fel rhan o Dîm sy'n canolbwyntio ar y cwsmer i gyflawni dangosyddion perfformiad allweddol.
- Darparu gwasanaeth llawn amser yn ystod oriau agor arferol y swyddfa.

CYFRIFOLDEBAU'R SWYDD:

1. Darparu gwasanaeth o ansawdd uchel sy'n canolbwyntio ar y cwsmer bob amser, gan ddatblygu perthnasoedd effeithiol gyda'r cwsmeriaid a gweithio gyda hwy i sicrhau'r profiad a'r canlyniad gorau posibl iddynt.
2. Ymdrin ag ymholiadau cwsmeriaid a darparu cyngor, gwybodaeth a datrysiad i ystod eang o ymholiadau mewn modd amserol, o'r radd flaenaf, gan ddangos empathi a chadw at y polisïau a'r gweithdrefnau cyfredol.
3. Adnabod materion cymhleth a dwys a'u hesgyn i'r adran briodol o fewn y Gymdeithas.
4. Gwneud defnydd cywir o'r System Tai er mwyn cael gwell dealltwriaeth o anghenion cwsmeriaid.
5. Gweithio mewn modd hyblyg, gofalgar a sensitif.
6. Cefnogi'r Rheolwr a'r Arweinyddion Tîm i gyfrannu syniadau sy'n darparu gwelliannau i safon y gwasanaeth cwsmer.
7. Didoli'r post ar gyfer timau ac adrannau a chofnodi gohebiaeth bwysig a'u hanfon i'r swyddogion perthnasol. Ymdrin ag unrhyw ohebiaeth neu waith gweinyddol yn ymwneud â chyfrifoldebau'r Tîm Gwasanaeth Cwsmer.
8. Sicrhau bod y brif dderbynfa ar agor i'r cyhoedd yn ystod oriau arferol y swyddfa yn ddyddiol.
9. Cofnodi cwynion ac ymdrin â hwy gan ddilyn y polisïau cyfredol a defnyddio'r prosesau a'r gweithdrefnau cywir, gan sicrhau bod unrhyw gŵyn yn derbyn sylw priodol.
10. Cynorthwyo gyda chyrraedd safonau gwasanaeth, Cytundebau Lefelau Gwasanaeth yn ogystal â chydymffurfio â deddfwriaeth gyfredol.
11. Cefnogi Adrannau gyda dosbarthu cyhoeddiadau ynghyd ac unrhyw ohebiaeth gyffredinol a phostiadau mawr e.e. datganiadau rhent ar ran y Gymdeithas.
12. Cynnal a diweddarau gwybodaeth proffil tenantiaid yn barhaus i sicrhau bod gennym ni'r wybodaeth ddiweddaraf am ein cwsmeriaid a'u hanghenion a chadw hynny'n gyfredol.
13. Derbyn a chofnodi taliadau rhent fel bo'n ofynnol.
14. Derbyn a chofnodi adborth gan gwsmeriaid, ac ymateb i'r sylwadau lle bo'n briodol.
15. Gwella boddhad cwsmeriaid a'r ddarpariaeth o wasanaeth yn barhaus, gan adnabod cyfleoedd i ddatblygu a hyrwyddo'r gwasanaeth a nodi gwelliannau i'r prosesau.

CYFRIFOLDEBAU CORFFORAETHOL:

Darparu gwasanaeth	<ul style="list-style-type: none">• Cyflawni'r gwaith i safon uchel, ar amser ac yn unol â'r gyllideb• Ymateb i gwsmeriaid mewnol ac allanol yn brydlon ac yn broffesiynol• Darparu cyngor a chymorth i gydweithwyr/cwsmeriaid• Cydymffurfio â'r holl ddeddfwriaeth a pholisïau cyfredol• Sicrhau cofnod cywir o weithrediadau
Perfformiad	<ul style="list-style-type: none">• Cyfrannu tuag at gyflawni Safonau Perfformiad Allweddol yn llwyddiannus• Gweithio tuag at gyflawni nodau ac amcanion Grŵp Cynefin a chefnogi datblygiad y sefydliad
Polisïau a Gweithdrefnau	<ul style="list-style-type: none">• Gweithio yn unol â holl bolisïau a phrosesau Grŵp Cynefin• Sicrhau bod y polisïau a phrosesau yn cyd-fynd â gofynion deddfwriaethol a rheoleiddiol ac arferion da• Cynnig gwelliannau i bolisïau i gefnogi gwelliant parhaus
Cyllid a Chyllidebau	<ul style="list-style-type: none">• Derbyn taliadau rhent yn unol â chytundebau gwasanaeth
Arall	<ul style="list-style-type: none">• Cynrychioli Grŵp Cynefin yn effeithiol yn fewnol ac allanol trwy gyfleu delwedd gadarnhaol a phroffesiynol bob amser• Ymrwymiad i gyfranogiad tenantiaid ymhob agwedd o'r gwaith

Nid yw'r Disgrifiad Swydd uchod yn rhestr holl gynhwysfawr o ddyletswyddau a chyfrifoldebau'r swydd.

Bydd gofyn i ymgymryd â dyletswyddau eraill o fewn graddfa'r swydd o bryd i'w gilydd mewn trafodaeth â'r Rheolwr.

Adolygir y disgrifiad swydd yn rheolaidd ac yn unol â gofynion y gwasanaeth.

Caiff unrhyw newid a fwriedir ei drafod gyda deilydd y swydd.

CYFRIFOLDEBAU PERSONOL:

Gweithredu yn unol a gwerthoedd Grŵp Cynefin:-

Agored	Tryloyw yn y ffordd rydym yn gweithio ag yn gwneud penderfyniadau. Barod i gydweithio er mwyn sicrhau'r canlyniadau gorau.
Arloesol	Blaengar ac yn barod i herio ein hunain er mwyn darganfod ffyrdd newydd o weithredu a darparu gwasanaethau o'r safon uchaf i'n cwsmeriaid.
Cefnogol	Gweithio gydag angerdd i gefnogi ein cwsmeriaid, cyd-weithwyr a'n partneriaid yn ogystal â helpu ein cymunedau lwyddo.
Cyflawni	Gweithredu'n broffesiynol gan ddefnyddio ein harbenigedd, er mwyn sicrhau ffyniant y cwmni a'n pobl. Anelu am welliant parhaus a gwerth am arian bob amser.
Parch	Parchu ein gilydd ag eraill, hyrwyddo cydraddoldeb a gwrthod unrhyw ragfarn

Sicrhau cyfrinachedd, diogelwch a chywirdeb data
Hyrwyddo a gweithredu yn unol â'r Polisi Iechyd a Diogelwch
Hyrwyddo cydraddoldeb ac amrywiaeth ym mhob agwedd o'r gwaith.

Disgwylir bod pob aelod staff o fewn Grŵp Cynefin yn gweithredu o fewn ein Fframwaith Cymwyseddau, sef ymddygiadau neu sgiliau sy 'n hanfodol ar gyfer perfformiad effeithiol:

- Cyfathrebu Effeithiol
- Gweithio fel Tîm
- Gweithio'n Effeithiol ac Effeithlon
- Rhagoriaeth Cwsmer
- Gwelliant Parhaus

PRIF GYSYLLTIADAU'R SWYDD:

Mewnol – Pob aelod o staff

Allanol – Cwsmeriaid

AMGYLCHEDD GWAITH ARFEROL:

- Gweithio wrth ddesg mewn swyddfa
- Teithio'n achlysurol i gyfafodydd tîm neu sesiynau hyfforddiant

**MANYLEB PERSON
CYNGHORYDD GWASANAETH CWSMER**

Ystyrir yr holl feini prawf yn hanfodol oni bai y nodir fel dymunol

Addysg a Chymwysterau:

- 5 TGAU
- NVQ Lefel 2 (Cymhwyster Galwedigaethol Cenedlaethol)
- City & Guilds Lefel 2
- Neu gymhwyster cyfatebol neu brofiad perthnasol

Profiad Proffesiynol:

- Profiad gweithredol o ddarparu gwasanaethau rheng flaen i gwsmeriaid
- Gwybodaeth a dealltwriaeth am y maes tai cymdeithasol
- Profiad o waith gweinyddol
- Profiad o systemau/meddalwedd e.e CRM
- Profiad o weithredu system ffonau/switsfwrdd

Sgiliau a Gwybodaeth:

- Yn medru gweithio'n dda iawn fel rhan o dîm
- Canolbwyntio ar ddarparu gwasanaeth a datrysiadau
- Empathi
- Talu sylw i fanylion
- Eithriadol o drefnus
- Rheoli amser / blaenoriaethu gwaith
- Meddu ar sgiliau datrys problemau
- Medru defnyddio Technoleg Gwybodaeth i gyflawni'r gwaith
- Sgiliau cyfathrebu rhagorol, ar lafar ac yn ysgrifenedig
- Trwydded yrru lawn gyfredol (os yw'n berthnasol)

- Dwyieithog (Cymraeg a Saesneg) ar y lefelau a ganlyn neu'n uwch:

Gwrando: Yn gallu dilyn sgysiau arferol sy'n ymwneud â'r gwaith, yn y ddwy iaith, rhwng siaradwyr rhugl.

Darllen: Yn gallu deall deunydd cyffredin, a deunydd technegol gyda geiriadur, yn y ddwy iaith.

Siarad: Yn gallu cynnal sgwrs go fanwl am faterion gwaith arferol yn y ddwy iaith.

Ysgrifennu: Yn gallu drafftio testun arferol, gyda chymorth golygyddol, yn y ddwy iaith

Arweinyddiaeth a Rheolaeth:

- Gallu gweithio'n effeithol, gan ganolbwyntio ar ganlyniadau
- Ymrwymiad i ddarparu gwasanaethau cwsmer rhagorol
- Meddu ar y rhinweddau sy'n angenrheidiol ar gyfer cydweithio
- Cynrychioli'r Gymdeithas mewn modd cadarnhaol a phroffesiynol
- Ymdrechu i wella perfformiad ac ansawdd y gwasanaeth
- Cymryd perchnogaeth o broblemau er mwyn canfod datrysiadau
- Rhoi eich hun yn esgidiau'r cwsmer
- Bod yn barod i herio eich hun bob dydd
- Dangos agwedd 'ei gyflawni heddiw' gyda meddylfryd gweithredu

**Crynodeb o'r Telerau ac Amodau
CYNGHORYDD GWASANAETH CWSMER**

Math o gytundeb	Dros Dro – Cyfnod Mamolaeth
Cyflog	Band C £21,010 - £23,413 y flwyddyn Cynigir y swydd ar bwynt isaf y band Telir cyflog ar yr 20fed o bob mis
Gwyliau	30 diwrnod y flwyddyn ynghyd â'r gwyliau banc statudol a'r cyfnod rhwng y Nadolig a'r Flwyddyn Newydd
Teithio	Defnyddiwr car achlysurol
Pensiwn:	Mae Grŵp Cynefin yn cynnig darpariaeth pensiwn trwy Gynllun Social Housing Pension Scheme (SHPS)
Cyfnod prawf	2 fis
Oriau gweithio a threfniant gwaith	35 awr yr wythnos, Llun - Gwener Gweithredir cynllun fflecsi, ond rhaid sicrhau gwasanaeth yn ystod oriau agor arferol y swyddfa.
Tâl salwch	Gweithredir cynllun tâl salwch galwedigaethol.
Absenoldebau Arbennig	5 diwrnod pro rata gyda thâl mewn unrhyw gyfnod o 12 mis i ofalu am ddibynyddion penodol 2 diwrnod pro rata gyda thâl i briodi, i symud tŷ, i ysgaru. Amser credyd rhesymol ar gyfer apwyntiadau meddygol. Hyd at 10 diwrnod pro rata gyda thâl ar achlysur o brofedigaeth. Hyd at 3 mis pro rata gyda thâl i ofalu am berthynas agos gydag afiechyd terfynol

4. Sut i ymgeisio am y swydd

Cwblhewch y ffurflen gais sydd ynghlwm a'i dychwelyd i sylw'r Tîm Adnoddau Dynol, Grŵp Cynefin, Tŷ John Glyn, 54 Stryd y Dyffryn, Dinbych, LL16 3BW neu e-bostiwch gopi o'ch ffurflen gais at swyddi@grwpcynefin.org

5. Datganiad Cyfle Cyfartal

Mae Grŵp Cynefin yn derbyn gofynion cyfreithiol Deddf Cydraddoldeb 2010 ynghyd â deddfwriaethau eraill perthnasol a'u goblygiadau.

Mae gweithdrefnau yn eu lle i oresgyn gwahaniaethu uniongyrchol ac anuniongyrchol.

Mae polisiau Grŵp Cynefin yn cael eu monitro a'u hadolygu'n rheolaidd i sicrhau bod unigolion yn cael eu trin yn deg.

6. Ffurflen Monitro Cyfle Cyfartal ac Amrywiaeth

Gofynnwn yn garedig i chi hefyd gwblhau'r Ffurflen Monitro Cyfle Cyfartal ac Amrywiaeth a'i dychwelyd gyda'ch cais os gwelwch yn dda.