



Grŵp Cynefin

Mwy na thai • More than housing

SWYDD DDISGRIFIAD

Gwirfoddolwr Gwasanaeth Cwsmer – Y Shed

Cyfadran:	Gwasanaethau Cymunedol
Yn uniongyrchol atebol i:	Cydlynnydd Prosiect - Y Shed
Yn uniongyrchol gyfrifol am:	D/B
Lleoliad y swydd:	Y Shed, Gallt Melyd

Pwrpas y Swydd:

Darparu gwasanaeth cwsmer yn Y Shed, Gallt Melyd yn achlysurol.

CYFRIFOLDEBAU ALLWEDDOL

1. Delio ag ymholiadau cwsmeriaid
2. Ymdrin â gwerthiannau, ffurflenni, stocio a llogi blychau manwerthu
3. Cyfrifoldebau Canolfan: ateb ffôn, cymryd negeseuon, delio ag e-bost a gwaith ffeilio, eiddo coll
4. Rheoli derbynfa
5. Mewnbynnu data
6. Cynorthwyo gyda thasgau gwaith amrywiol yn unol â'r gofynion.
7. Delio ag ymholiadau a darparu cyngor a gwybodaeth briodol yn ôl yr angen, gan ddatrys ymholiadau am Y Shed a'r ardal gyfagos
8. Dilyn polisïau a gweithdrefnau ar gyfer defnyddio offer y gymdeithas.
9. Cynorthwyo i fodloni safonau gwasanaeth a chydymffurfio â deddfwriaeth.
10. Sicrhau yr ymdrinnir yn briodol ag ymholiadau (p'un ai dros y ffôn, trwy'r post, e-bost, cyfryngau cymdeithasol ac ati), gan sicrhau dilyniant mewn unrhyw gamau sy'n ofynnol ynghyd ag adrodd ar ddiweddariadau sefyllfaoedd pan fo hynny'n briodol.
11. Gweithio mewn modd hyblyg, gofalgwr a sensitif.

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 CORFFORAETHOL:	
Cyflawni Gwasanaeth	<ul style="list-style-type: none"> • Cyflawni'r gwaith i safon uchel, ar amser ac o fewn cyllidebau • Ymateb i gwsmeriaid mewnol ac allanol yn ddi-oed ac yn broffesiynol • Darparu cyngor a chefnogaeth i gyd-weithwyr/cwsmeriaid • Cyflwyno adroddiadau rheolaidd o fewn cyfrifoldebau'r swydd • Cydymffurfio gyda phob polisi ac unrhyw ddeddfwriaeth perthnasol
Perfformiad	<ul style="list-style-type: none"> • Cyfrannu tuag at gyflawni Safonau Perfformiad Allweddol yn llwyddiannus • Gweithio tuag at nodau ac amcanion Gorwel / Grŵp Cynefin a chefnogi datblygiad y corff
Polisiâu a Phrosesau	<ul style="list-style-type: none"> • Gweithio yn unol â holl bolisiâu a phrosesau Gorwel / Grŵp Cynefin • Sicrhau bod polisiâu a phrosesau yn cyd-fynd â gofynion deddfwriaethol, rheolaethol ac ymarferion da • Adolygu a chynnig gwelliannau i bolisiâu i gefnogi gwelliant parhaus
Ariannol a Chyllidebol	<ul style="list-style-type: none"> • Cyfrannu i reoli cyllidebau'n effeithiol
Arall	<ul style="list-style-type: none"> • Cynrychioli Gorwel / Grŵp Cynefin yn effeithiol yn allanol trwy gyfleu delwedd broffesiynol a phositif ar bob achlysur • Ymrwymiad i gyfranogi tenantiaid ym mhob agwedd o'r gwaith

CYFRIFOLDEBAU PERSONOL:	
Gweithredu yn unol â 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

PRIF GYSYLLTIADAU'R SWYDD:

Mewnol: Holl staff Y Shed

Allanol: Cwsmeriaid Y Shed

AMGYLCHEDD GWAITH ARFEROL:

- Gweithio wrth ddesg mewn swyddfa / wrth dderbynfa.

MANYLEB PERSON
Cynorthwydd Gwasanaeth Cwsmer - Y Shed

Ystyrir yr holl feini prawf yn hanfodol oni nodir fel dymunol

Profiad:

Profiad o ddarparu gwasanaeth gofal cwsmer rheng flaen (dymunol)
Profiad o waith gweinyddol ac ysgrifenyddol (dymunol)
Profiad o drin arian (dymunol)

Sgiliau a Gwybodaeth:

Gallu defnyddio TGCH fel offeryn i reoli gwaith
Trwydded yrru lawn gyfredol (dymunol)

Yn ddwyieithog (Cymraeg a Saesneg) yn y lefelau canlynol neu lefelau uwch:

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

Darllen: Yn gallu darllen a 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:

Yn gallu cynrychioli'r gymdeithas yn gadarnhaol ac yn broffesiynol.
Yn gallu gweithio'n effeithiol gan ganolbwyntio ar ganlyniadau
Ymrwymiad i ddarparu gwasanaethau rhagorol i gwsmeriaid
Meddu ar arddull i weithio ar y cyd

Crynodeb o Delerau ac Amodau Gwirfoddolwr Gwasanaeth Cwsmer – Y Shed	
Math o gytundeb:	Gwirfoddolwr
Cyflog:	D/B
Teithio:	D/B
Pensiwn:	
Cyfnod prawf:	2 fis
Oriau gweithio a threfniant gwaith:	Yn unol â threfniant – Dydd Mawrth – Dydd Sul.