

SWYDD DDISGRIFIAD

TEITL SWYDD:	Rheolwr Cynorthwyol Gwasanaethau Cwsmer
YN ATEBOL I:	Rheolwr Gwasanaethau Cwsmer
ADRAN:	Gwasanaethau Cwsmer, Cyfarwyddiaeth Cwsmeriaid a Chymunedau
RHEOLWR LLINELL I:	Uwch Swyddog Gwasanaethau Cwsmer, Swyddogion Gwasanaethau Cwsmer
CYFLOG (£):	G10

PWRPAS Y RÔL

Cynorthwyo'r Rheolwr Gwasanaeth Cwsmer i reoli'r gwasanaethau a ddarperir gan yr adran Gwasanaethau Cwsmer ynghyd â'r adnoddau perthynol, o ddydd i ddydd gan sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei ddarparu yn llwyddiannus i gwsmeriaid mewnol ac allanol, partneriaid a rhanddeiliaid.

- Sicrhau bod Canolfan Gyswllt Adra yn rhoi gwasanaethau cwsmer o'r safon orau ar y pwynt cyswllt cyntaf.
- Monitro perfformiad y Tîm Gwasanaethau Cwsmer i sicrhau eu bod yn cwrdd â thargedau busnes perthnasol a chydymffurfio gyda pholisïau a safonau gwasanaeth Adra.
- Diweddarau eich hun am yr holl ddatblygiadau busnes a diweddarau'r Tîm Gwasanaethau Cwsmer yn unol â hynny.
- Gweithio gyda phob gwasanaeth ym mhob rhan o Adra i sicrhau bod gwasanaethau cwsmer yn parhau i fod yn flaenoriaeth.
- Sicrhau bod y Ganolfan Gyswllt yn darparu gwasanaeth rhagweithiol gan sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu diweddarau yn rheolaidd.

- **CYFRIFOLDEBAU ALLWEDDOL**

Cyffredinol

- Rheoli'r gwasanaeth penodol, staff ac adnoddau ariannol yn effeithiol yn unol â pholisïau a gweithdrefnau Adra.
- Sicrhau dull o weithio 'un tîm' ar draws Adra gan roi cymorth i gyd-weithwyr ym mhob rhan o'r sefydliad yn ôl y gofyn.
- Chwarae rhan amlwg yn datblygu, gweithredu a chyflawni strategaethau perthnasol, cynlluniau cyflawni, polisïau a gweithdrefnau ac amcanion gwasanaeth.
- Ymateb yn briodol i newidiadau mewn deddfwriaeth lywodraethol, cyfraith a pholisi sy'n ymwneud â'r maes busnes penodol.
- Cyflwyno technoleg newydd i gynyddu effeithiolrwydd o fewn y ganolfan gyswllt ac i gynnig sianel newydd i gwsmeriaid a chynyddu sianeli cyfathrebu o fewn Adra.

- Cefnogi a dirprwyo ar gyfer y Cyfarwyddwr Cynorthwyol/Uwch Reolwr yn ôl y gofyn.

Darparu Gwasanaeth

- Sicrhau darparu gwasanaethau gwych i denantiaid a defnyddwyr gwasanaeth eraill gan sicrhau boddhad cwsmer.
- Monitro perfformiad drwy adolygu gwasanaeth a safon yn rheolaidd.
- Sicrhau cyfathrebu a chydweithio effeithiol mewn partneriaeth yn fewnol gyda gwasanaethau Adra yn fewnol, ag asiantaethau / sefydliadau allanol.

Rheoli Staff

- Rheoli staff o fewn y gwasanaeth penodol gan gyfrannu yn effeithiol i ddatblygu diwylliant o 'wneud gwahaniaeth' ar gyfer unigolion a chymunedau.
- Rheoli'r gwasanaeth i sicrhau bod holl swyddogaethau'r gwasanaeth yn cael eu cyflawni i safon uchel a bod adnoddau/staff yn cael eu defnyddio yn effeithiol.
- Sicrhau bod staff yn cael eu recriwtio, hyfforddi, rheoli, gwerthuso a datblygu yn unol â pholisïau a gweithdrefnau Adra.
- Cynnal unrhyw ymchwiliadau disgyblu o fewn y gwasanaeth os oes gofyn.

Datblygiad Busnes

- Gyrru mentrau newid o fewn y maes gwasanaeth penodol a meysydd gwasanaeth perthynol.
- Sicrhau bod strategaethau, deddfwriaeth a safonau diwydiant priodol yn cael eu hystyried wrth ddatblygu polisïau, prosesau, safonau gwasanaeth ac ymarferion.
- Sicrhau bod newidiadau i'r gwasanaethau yn cael eu rheoli fel bod risgiau yn cael eu lleddfu a bod buddion yn cael eu sicrhau.
- Ymgynghori yn effeithiol gyda thenantiaid a rhanddeiliaid eraill gan weithio gyda'r Tîm Cyswllt Cymunedol i adnabod anghenion ymgynghori.
- Sicrhau bod cwsmeriaid yn rhan o ymgynghori ac yn cael gwybodaeth am unrhyw newidiadau perthnasol neu ddatblygiadau gwasanaeth gan ymgynghori gyda'r Tîm Cyfathrebu i adnabod y dulliau cyfathrebu mwyaf priodol.

Perfformiad ac Ansawdd

- Sicrhau bod pob targed, dangosyddion perfformiad allweddol a safonau gwasanaeth yn cael eu cwrdd gan adnabod ac ymgymryd â gweithred gywirol pan fydd perfformiad yn is na'r safon ofynnol.
- Arwain, gweithredu a monitro arferion lechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd i asesu risg a darparu cyngor ar faterion gweithredol yn ôl y gofyn.
- Darparu gwybodaeth ystadegol briodol a chywir fel bod gofyn ac o fewn yr amserlen sydd wedi ei chytuno.

Rheolaeth Ariannol

- Rheoli cyllidebau yn effeithiol a monitro a rheoli gwariant, sicrhau a chreu incwm pan fo gofyn a thrafod adolygu cyllidebau gyda'r tîm cyllid.

- Darparu adroddiadau/dadansoddiad ariannol yn ôl y gofyn.

Arall

- Datblygu a chyflwyno adroddiadau/cyflwyniadau i'r Grwpiau Tenantiaid, Partneriaethau, Tîm Gweithredol neu'r Bwrdd yn ôl y gofyn.
- Annog datblygu'r defnydd o Dechnoleg Gwybodaeth a'i ddefnyddio yn effeithiol.
- Sicrhau cadw at yr holl Bolisiâu Corfforaethol e.e. Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, Iechyd a Diogelwch ayb a'u bod yn cael eu rhoi ar waith bob amser.
- Gwneud unrhyw ddyletswyddau eraill sy'n berthnasol i'r swydd, fel sy'n ofynnol neu fel bydd gofyn.

Ni all unrhyw swydd ddisgrifiad fod yn gwbl gynhwysfawr a bydd disgwyl i ddeilydd y swydd addasu a gwneud dyletswyddau eraill fel bydd yn ofynnol o dro i dro ar y ddealltwriaeth y byddant o fewn gallu a chylch gwaith yr unigolyn a'i fod yn gyson â statws a chyfrifoldebau'r rôl o fewn y sefydliad.

MANYLEB PERSON

Addysg a Chymwysterau	ILM3 neu gyfatebol Safon addysg dda (cyfatebol i 5 TGAU gradd C neu uwch)	Gweithio tuag at sicrhau cymhwyster Tai neu gymhwyster/diploma gyfatebol berthnasol	Ffurflen Gais a Thystysgrifau.
Profiad Perthnasol	Profiad o weithio mewn sefydliad tai neu faes perthnasol Profiad o ddarparu goruchwyliaeth ar gyfer staff Profiad o gyflawni prosiectau tasg a gorffen	Profiad o reoli gwasanaeth ac adrodd ar berfformiad Gallu wedi ei brofi o reoli adnoddau i gyflawni targedau a chanlyniadau sydd wedi eu sefydlu	Ffurflen Gais a Chyfweliad
Gwybodaeth yn Ymwneud â'r Swydd	Profiad a gwybodaeth am ddatblygu a gweithredu systemau a gweithdrefnau Gwasanaeth Cwsmer e.e. Ymdrin â Chwynion, Apeliadau	Gwybodaeth a phrofiad o Ddeddfwriaeth Tai, Gwasanaeth Cwsmer a Gosod Profiad o systemau Rheoli Tai e.e. Optitime, Academy, Mustard	Ffurflen Gais a Chyfweliad
Sgiliau yn Ymwneud â'r Swydd	Sgiliau cyfathrebu da yn ysgrifenedig ac ar lafar. Y gallu i gyfathrebu yn effeithiol gyda chwsmeriaid, staff, rheolwyr a rhanddeiliaid eraill	Y gallu i reoli a chael agwedd gadarnhaol tuag at newid Sgiliau cyflwyno da a'r gallu i adrodd ar berfformiad Sgiliau rhyngpersonol da	

	<p>Sgiliau trefnu, gweinyddol a TG da</p> <p>Y gallu i arwain a datblygu staff.</p> <p>Ysgogi eich hun i weithio, gallu gweithio o dan bwysau ac yn dangos hyder wrth wneud penderfyniadau</p>	<p>Sgiliau rheoli perfformiad.</p> <p>Gwybodaeth a phrofiad o Systemau Tai e.e. Optitime, Mustard ayb</p>	<p>Ffurflen Gais a Chyfweliad</p>
Arall	<p>Parodrwydd i weithio tu allan i oriau swyddfa arferol pan fydd gofyn</p> <p>Wedi ymrwymo i welliant parhaus.</p> <p>Trwydded yrru lawn y DU.</p>	<p>Gwybodaeth am Safonau a rheoliadau Iechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd</p> <p>Dealltwriaeth o Bolisiâu a Gweithdrefnau Cydraddoldeb ac Amrywiaeth</p>	<p>Ffurflen Gais a Chyfweliad</p>
Iaith Gymraeg	<p>Rhugl yn y Gymraeg yn ysgrifenedig ac ar lafar.</p>		<p>Ffurflen Gais a Chyfweliad</p>