

Disgrifiad Swydd

Gyfarwyddiaeth:		Gwasanaethau Corfforaethol	
Ardal ac Adran Gwasanaeth:		Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid / Gwasanaethau Cwsmeriaid	
Rheolwr Uned:		Rheolwr Cyswllt Cwsmeriaid	
Teitl y swydd:		Arweinydd Tîm Cyswllt Cwsmeriaid	
Proffil Teulu a Rôl Swydd:		CCE50 S	
Rhif Swydd:	CS.62237-V1	Gradd	8 25-29

Crynodeb o'r Rôl	
Adrodd i:	Rheolwr Cyswllt Cwsmeriaid
Pwrpas y swydd:	Cynorthwyo yn effeithiol gyda rheoli a rheoli'r Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid o ddydd i ddydd, gan hyrwyddo lefelau uchel o ofal cwsmeriaid a sicrhau bod gwasanaeth rhagorol yn cael ei ddarparu i gwsmeriaid sy'n cysylltu â'r Cyngor. Er mwyn sicrhau bod Safonau Gwasanaethau Cwsmeriaid, dangosyddion perfformiad a thargedau perfformiad yn cael eu cyflawni.
Mae deiliad y swydd yn gyfrifol am y canlynol:	1. Bod yn gyfrifol am reoli dyddiol effeithiol y timau Gwasanaethau Cwsmeriaid 2. Arwain y tîm trwy esiampl, trwy ymateb yn rhagweithiol i a datrys, mewn modd amserol a chwrtais, ystod eang o ymholiadau o fewn yr amgylchedd gwasanaethau cwsmeriaid trwy bob sianel gyswllt. 3. Cymerwch gyfrifoldeb am gael yr holl wybodaeth sy'n angenrheidiol i brosesu neu ddatrys ymholiad, dim ond ei ddwysáu lle bo hynny'n briodol. 4. Yn gyfrifol am reoli cyfeintiau uchel o gwsmeriaid sy'n cysylltu â ni yn effeithiol ac yn effeithlon bob dydd, trwy wneud y mwyaf o'r adnoddau staffio sydd ar gael a chyfleusterau cyfweld. 5. Cynorthwyo Rheolwr Tîm Cyswllt Cwsmeriaid a dirprwyo yn eu absenoldeb. 6. Creu diwylliant sy'n rhydd o fei, yn annog cyfranogiad ac arloesi ac yn gwneud Gwasanaethau Cwsmeriaid yn lle pleserus i weithio. 7. Defnyddio systemau a gweithdrefnau rheoli perfformiad canolfannau galwadau i fonitro dangosyddion perfformiad ansoddol a meintiol. 8. Cynorthwyo'r Rheolwr Tîm Cyswllt Cwsmeriaid trwy drefnu rotas ar gyfer aelodau'r tîm, i sicrhau bod sylw priodol yn cael ei

	gynnal, i gyrraedd targedau gwasanaeth a galw cwsmeriaid yn gyson. - Adeiladu a chynnal perthnasoedd gwaith cadarnhaol gydag adrannau "swyddfa gefn", i helpu i hyrwyddo a dylunio hunanwasanaeth lle bo hynny'n briodol ac i sicrhau bod y gwasanaeth a ddarperir yn gyfredol, yn gywir a bod datrys y pwynt cyswllt cyntaf yn cael ei wneud i'r eithaf - Cynhyrchu a chyfathrebu gwybodaeth rheoli / adroddiadau ystadegol dyddiol, wythnosol, misol ac ad hoc yn ôl yr angen, i fonitro'r galw, mathau o ymholiadau cwsmeriaid a gwybodaeth am wasanaeth a pherfformiad unigol - Rheoli'r tîm yn rhagweithiol i sicrhau bod cyswllt cwsmeriaid effeithiol yn cael ei ddarparu ar draws pob sianel fynediad, a bod rheoli ciwio effeithlon, trin galwadau, amseroedd gwasanaethu ac amseroedd aros yn cael eu cyflawni - Gweithio gyda chyflenwyr Gwasanaethau Digidol / TG, a/neu feddalwedd wrth weithredu gofynion meddalwedd perchnogol neu bwrpasol - Cyfrannu at ddatblygu polisiau rheoli perfformiad a chyfathrebu arfer gorau ar draws Gwasanaethau Cwsmeriaid - Sicrhau bod yr holl weithgareddau all-lein wedi'u trefnu (e.e. cyfathrebu, hyfforddiant, gweinyddu) yn cael eu cynnal - Yn gyfrifol am ysgogi'r tîm ac am hyrwyddo a darparu safonau uchel iawn o ofal cwsmeriaid a chyfrinachedd, gan sicrhau bod pawb yn rhoi delwedd gadarnhaol i gwsmeriaid ohonynt eu hunain a'r Cyngor - Darparu cymorth i reolwyr gwasanaeth eraill, arweinwyr tîm a'u staff yn ôl yr angen - Nodi anghenion hyfforddi tîm ac unigol, sicrhau bod yr anghenion hyn yn cael eu diwallu, gan gynorthwyo gyda hyfforddiant mwy ffurfiol yn ôl yr angen - Cynnal arfarniadau blynyddol yn unol â Pholisi'r Cyngor - Cynnal Briffio Tîm a thrafodaethau perfformiad misol, gan ddarparu adborth i aelodau'r tîm trwy adolygiadau rheolaidd - Derbyn, cydbwyso a chofnodi'r holl arian yn ddyddiol fel sy'n ofynnol gan yr adran Gyllid, gan gysoni anghysondebau a ganfuwyd - Cwblhewch fantolen arian parod a blaendal bob dydd a sicrhau bod yr holl arian yn cael ei dalu i'r codau ledge uned wasanaeth cywir. Sicrhau bod llwybr archwilio llawn yn cael ei gynnal - Ymdrechu i wella safonau gofal cwsmeriaid, gan hyrwyddo newidiadau i wasanaeth cwsmeriaid ac yn gyfrifol am adolygu a gwella prosesau busnes, er budd y cwsmer a'r Cyngor.
Amgylchiadau Gweithio Swydd Bydd deiliad y swydd yn	- Bydd oriau agor estynedig, h.y. cyn ac ar ôl 8:30am a 5:00pm a system rota ar waith - Mae'r gallu i weithio drwy gyfrwng y Gymraeg yn ddymunol - Efallai y bydd oriau Gwasanaethau Cwsmeriaid yn destun adolygiad yn dibynnu ar y galw gan gwsmeriaid.

Manyleb y Person

Gyfarwyddiaeth:		Gwasanaethau Corfforaethol	
Ardal ac Adran Gwasanaeth:		Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid / Gwasanaethau Cwsmeriaid	
Rheolwr Uned:		Rheolwr Cyswllt Cwsmeriaid	
Teitl y swydd:		Arweinydd Tîm Cyswllt Cwsmeriaid	
Proffil Teulu a Rôl Swydd:		CCE50 S	
Rhif Swydd:	CS.62237-V1	Gradd	8 25-29

Meini Prawf Rôl Rhif 1	Addysg, Cymwysterau a Hyfforddiant
Hanfodol	Mae safonau rhagorol rhifedd a llythrennedd yn hanfodol
Dymunol	NVQ lefel 3 Gwasanaethau Cwsmeriaid
Tystiolaeth	Mae'r holl dystysgrifau i'w darparu yn y cyfweiliad i'w dilysu.
Meini Prawf Rôl Rhif 2	Sgiliau / Cymhwysedd Technegol / Proffesiynol
Hanfodol	- Meddu ar sgiliau TG lefel uchel a phrofiad o weithio gydag ystod eang ac amrywiaeth o systemau cyfrifiadurol - Profiad o ddefnyddio systemau CRM, systemau trin galwadau, systemau rheoli ciw - Bod â gwybodaeth fanwl o'r Dreth Gyngor gan gynnwys gwybodaeth am weithdrefnau Adennill a Gorfodi.
Dymunol	- Gwybodaeth am Leihau'r Dreth Gyngor, Budd-dal Tai, Safonau Gwirio DWP, a Thaliadau Tai yn ôl Disgresiwn, yn ogystal ag ymwybyddiaeth o'r holl fudd-daliadau lles eraill - Gwybodaeth eang o'r holl wasanaethau a ddarperir gan y Cyngor
Tystiolaeth	Ardystiad dilys a/neu gofrestru/DPP
Meini Prawf Rôl Rhif 3	Profiad
Hanfodol	- Profiad sylweddol o weithio mewn ac arwain timau cyswllt cwsmeriaid amlddisgyblaethol mewn Llywodraeth Leol - Profiad o arwain, cyflawni a gweithredu newid a gwella gwasanaeth sy'n hyrwyddo canlyniadau gwell
Dymunol	- Profiad blaenorol o weithio ym maes Budd-daliadau a/neu'r Dreth Gyngor - Profiad blaenorol o reoli galwadau ar gyfer priffyrdd, atgyweiriadau tai, EVH, bathodyn glas, switsfwrdd ac unrhyw nifer o wasanaethau eraill y Cyngor
Tystiolaeth	Yn y cyfweiliad, yna yn y swydd
Meini Prawf Rôl Rhif 4	Cymwyseddau a Galluoedd

Hanfodol	• Meddu ar sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eithriadol a ffordd ddymunol, amyneddgar a hyderus • Meddu ar sgiliau cyfathrebu a chyflwyno rhagorol • Y gallu i feithrin a chynnal perthynas adeiladol ag adrannau eraill, cydweithwyr gwaith a staff o asiantaethau a sefydliadau allanol • Dangos y gallu i arwain timau lluosog, gan ddarparu ystod o wasanaethau'r Cyngor • Meddu ar sgiliau rheoli perfformiad rhagorol • Meddu ar sgiliau arwain cryf a chael y gallu i weithio ac arwain ar amrywiaeth o faterion ar unrhyw un adeg • Y gallu i ddefnyddio adnoddau'n effeithiol i reoli galw cwsmeriaid ar draws gwahanol sianeli • Y gallu i ymateb yn gadarnhaol i newid awdurdodau lleol ac ymdrin yn effeithiol â phwysau wrth iddo godi • Y gallu i arwain a gweithio fel rhan o dîm • Y gallu i ysgogi meddwl cadarnhaol a gweithio'n greadigol • Y gallu i weithredu a rheoli newidiadau deddfwriaethol aml, newidiadau meddalwedd a newid sefydliadol • Meddu ar lefelau uchel o sgiliau llafar ac ysgrifenedig • Meddu ar reolaeth amser da.
Dymunol	
Tystiolaeth	Yn y cyfweiliad, yna yn y swydd
Meini Prawf Rôl Rhif 5	Ymrwymiad i gyfle cyfartal
Hanfodol	Bydd ymgeiswyr yn dangos bod yr holl weithgareddau yn cael eu cynnal yn unol â Deddf Cydraddoldeb 2010 a Pholisi a Gweithdrefnau Cyfle Cyfartal Cyngor Abertawe. Rhaid i bob gweithiwr a rheolwr fod yn ymwybodol o'r Ddeddf Cydraddoldeb fel ei bod yn cael ei hystyried yn eu gwaith, lle bo hynny'n berthnasol, i sicrhau cydymffurfiaeth â deddfwriaeth.
Dymunol	
Tystiolaeth	Yn y cyfweiliad, yna yn y swydd
Meini Prawf Rôl Rhif 6	Trwydded Yrru Gyfredol
Hanfodol	Defnydd o gar eich hun: Os oes gan ddeiliad y swydd anabledd a/neu nad yw'n gallu gyrru, yna gallant chwilio am ddulliau cludo/cymorth amgen, y mae'n rhaid iddo fod yn ddull effeithiol a chost-effeithiol o deithio
Dymunol	
Tystiolaeth	Tystiolaeth bod deiliad y swydd wedi'i yswirio'n briodol at ddibenion busnes i'w darparu bob blwyddyn
Meini Prawf Rôl Rhif 7	Gofynion Gorfodol ar gyfer Cyflwyno Newid a Ffyrdd Newydd o Weithio
Hanfodol	1. Dangos ymrwymiad i ffyrdd newydd y Cyngor o weithio, gan ddarparu amgylchedd cadarnhaol a chefnogol sy'n cychwyn ac yn galluogi arferion gwaith arloesol a chynaliadwy sy'n darparu gwasanaethau o ansawdd uchel i'n dinasyddion. 2. Cofleidio newid trwy gymryd rhan weithredol ac addasu i ffyrdd newydd o weithio gyda'n dinasyddion ac addasu iddynt, fel y cytunwyd trwy ymgynghori ffurfiol ag Undebau Llafur a Pholisïau a gweithdrefnau Adnoddau Dynol
Dymunol	
Tystiolaeth	Yn y cyfweiliad, yna yn y swydd

Meini Prawf Rôl Rhif 8	Gofyniad arall
Hanfodol	
Dymunol	
Tystiolaeth	

Gwyliadwriaeth a Monitro iechyd:	Bydd y swydd hon yn ei gwneud yn ofynnol i ddeiliad y swydd gymryd rhan mewn gweithdrefnau gwyliadwriaeth a monitro iechyd.
---	---

Diogelu:	Mae'r Awdurdod yn unol â'r Polisi Diogelu Corfforaethol wedi ymrwymo i ddiogelu a hyrwyddo lles plant, pobl ifanc ac oedolion ac mae'n disgwyl i'r holl staff a gwirfoddolwyr rannu'r ymrwymiad hwn. Mae'r Awdurdod yn disgwyl i'r holl staff ymgymryd â hyfforddiant diogelu gorfodol ar gyfer amddiffyn plant ac oedolion.
-----------------	--

Cymraeg			
Mae'r Awdurdod wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o ansawdd yr un mor uchel yn y Gymraeg a'r Saesneg a bydd yn cefnogi staff i ddarparu hyn.			
Asesu Swyddi			
Rhaid asesu pob swydd mewn perthynas â gofynion y Gymraeg. Rhaid cadw'r dystiolaeth ohoni ac ar gael ar gyfer (a) llwybr archwilio a (b) ei chynnwys yn ffigurau'r adroddiad blynyddol.			
Gofynion ar gyfer y swydd hon (Gweler Asesiad Sgiliau Iaith Gymraeg atodedig)			
Dealltwriaeth	Lefel: 1	Siarad	Lefel: 1
Darlleniaid	Lefel: 1	Ysgrifen	Lefel: 1
Yn seiliedig ar yr uchod, mae'r gofyniad ar gyfer y swydd hon fel a ganlyn:			
Hanfodol		Dymunol	X
I'w ddysgu		Ddim yn ofynnol	

Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS):	Mae'r swydd hon yn ei gwneud yn ofynnol i'r deiliad swydd gael y lefel o ddatgeliad DBS fel y nodir isod:		
	Cais Datgelu DBS Safonol	Cais Datgelu DBS Gwell	Dim Cais Datgelu DBS
			X

Adolygu/ Yr hawl i amrywio:	Mae'r Fanyleb Person hon fel sy'n berthnasol ar hyn o bryd a bydd yn cael ei adolygu'n rheolaidd yn unol â'r Polisi Adolygu Rheoli Perfformiad Gweithwyr a'r broses Adolygu ac Arfarnu Datblygu Perfformiad. Gall y Fanyleb Swydd a Pherson fod yn destun Amrywiad arall o fewn cylch gwaith y Proffil Rôl.
------------------------------------	---

Cymeradwyo			
Rheolydd Llinell:		Dyddiad:	
Deiliad y swydd:		Dyddiad:	

Fframwaith Sgiliau Iaith Gymraeg

Lefel 0			
Nid oes gofyniad iaith Gymraeg wedi'i nodi ar gyfer y swydd – ond dylai pob recriwt fod yn ymwybodol o ofynion corfforaethol safonau'r Gymraeg a chynghorir cwblhau'r cwrs ymwybyddiaeth Gymraeg.			
Dealltwriaeth	Siarad	Darlleniad	Ysgrifen
➤ Dim gofyniad iaith Gymraeg wedi'i nodi	➤ Dim gofyniad iaith Gymraeg wedi'i nodi	➤ Dim gofyniad iaith Gymraeg wedi'i nodi	➤ Dim gofyniad iaith Gymraeg wedi'i nodi
Lefel 1			
Yn gallu deall ymadroddion bob dydd sylfaenol os yw'r siaradwr yn siarad yn araf ac yn glir ac yn barod i helpu. Yn gallu cyflwyno eich hun ac eraill a gallu gofyn ac ateb cwestiynau ynghylch gwybodaeth sylfaenol, e.e. Ble mae rhywun yn byw; beth maen nhw'n hoffi ei wneud. Yn gallu trosglwyddo neges syml neu wneud cais syml, e.e. trwy e-bost.			
Dealltwriaeth	Siarad	Darlleniad	Ysgrifen
➤ Yn gallu deall manylion gwybodaeth bersonol syml; e.e. lle mae rhywun yn byw, ei enw, pwy mae'r person yn dymuno ei weld	➤ Yn gallu ynganu enwau lleoedd ac enwau personol yn gywir. ➤ Yn gallu cyfarch unigolion wyneb yn wyneb neu dros y ffôn ➤ Gall agor a chau sgwrs neu agor a chau cyfarfod.	➤ Yn gallu darllen brawddeg fer, e.e. arwyddion sylfaenol, cyfarwyddiadau syml, eitemau agenda, gwybodaeth syml ar ffurflenni	➤ Yn gallu agor a chau e-bost neu lythyr ➤ Yn gallu ysgrifennu enwau personol, enwau lleoedd, teitlau swyddi ➤ Yn gallu ysgrifennu neges syml at gydweithiwr ar bapur neu e-bost, e.e. y fath a'r fath wedi galw.
Lefel 2			
Yn gallu deall brawddegau pan fydd pobl yn siarad am sefyllfaoedd bob dydd, e.e. gwybodaeth bersonol a theuluol syml. Yn gallu cynnal sgwrs sylfaenol gyda rhywun i gael neu gyfnewid gwybodaeth syml, e.e. trafod sut mae person yn teimlo; rhywbeth sydd wedi digwydd; cynllun syml ar gyfer y dyfodol. Yn gallu ysgrifennu a darllen negeseuon mewn llythyrau neu e-byst sy'n disgrifio materion cyfarwydd ac wedi'u hysgrifennu mewn brawddegau byr.			
Dealltwriaeth	Siarad	Darlleniad	Ysgrifen
➤ Yn gallu deall pan fydd pobl yn siarad yn araf am sefyllfaoedd bob dydd, e.e. darparu gwybodaeth bersonol, siarad am yr hyn maen nhw wedi bod yn ei wneud, beth hoffent ei wneud, sut maen nhw'n teimlo yn gyffredinol	➤ Yn gallu cyfathrebu gwybodaeth syml neu ofyn cwestiynau cyffredin, e.e. i gael gwybodaeth gan unigolyn ➤ Yn gallu defnyddio'r Gymraeg i gyrraedd a phwyslais gyda'r unigolyn ond ddim yn gallu	➤ Yn gallu darllen neges fer a llythyrau neu negeseuon e-bost penodol, e.e. Y rhai sy'n gwneud cais neu'n gofyn i chi drosglwyddo neges	➤ Yn gallu ysgrifennu neges fer at gydweithiwr yn gofyn cwestiwn, diolch iddo, egluro rhywbeth, e.e. amser a lle cyfarfod ➤ Yn gallu ysgrifennu llythyr byr neu e-bost i drefnu apwyntiad

➤ Yn gallu deall pan fydd pobl yn gofyn i chi wneud rhywbeth	cynnal y sgwrs neu'r sesiwn gyfan yn Gymraeg ➤ Yn gallu cynnal sgwrs fer gydag unigolyn neu gyfnewid gwybodaeth gymharol syml ➤ Gall gyfrannu at gyfarfod, ond mae angen dychwelyd i'r Saesneg am dermau arbenigol.		
--	---	--	--

Lefel 3

Yn gallu deall y prif bwyntiau pan fydd unigolyn neu gydweithiwr yn siarad am bynciau cyfarwydd, e.e. yn ystod sgwrs neu gyfarfod grŵp bach. Yn gallu cynnal sgysiau estynedig gyda siaradwyr rhugl am bynciau cyfarwydd sy'n ymwneud â gwaith bob dydd. Yn gallu disgrifio profiadau a digwyddiadau a darparu esboniadau cryno a rhesymau dros farn a chynlluniau. Yn gallu darllen erthyglau, llythyrau neu negeseuon e-bost am bynciau cyffredinol. Yn gallu ysgrifennu llythyrau neu negeseuon e-bost am y rhan fwyaf o bynciau, e.e. gofyn am rywbeth; darparu gwybodaeth; gwahodd rhywun neu drefnu digwyddiad.

Dealltwriaeth	Siarad	Darlleniad	Ysgrifen
➤ Yn gallu deall unigolion a chydweithwyr wrth gyfnewid gwybodaeth neu drafod cynlluniau, os yw'r pwnc yn gyfarwydd. ➤ Yn gallu deall trafodaeth mewn cyfarfod os yw'r pwnc yn gyfarwydd. ➤ Yn gallu deall unigolion a chydweithwyr mewn sefyllfa gyfarwydd neu mewn sgwrs bob dydd.	➤ Gall gymryd rhan yn y rhan fwyaf o sgysiau gyda chydweithwyr am waith a chynlluniau os nad yw'r eirfa yn dechnegol. ➤ Yn gallu cynnal sgwrs gydag unigolyn neu gyfnewid gwybodaeth gymharol syml. ➤ Gall gyfrannu at gyfarfod ond angen dychwelyd i'r Saesneg am dermau arbenigol. ➤ Yn gallu addasu'r arddull iaith i weddu i'r gynulleidfa.	➤ Yn gallu deall y rhan fwyaf o negeseuon e-bost neu lythyrau sy'n ymwneud â gwaith o ddydd i ddydd. ➤ Yn gallu dyfalu ystyr gair yn seiliedig ar gyd-destun os yw'r pwnc yn gyfarwydd. ➤ Yn gallu darllen erthygl syml, syml mewn papur newydd neu fathau o ddeunydd ysgrifenedig.	➤ Yn gallu ysgrifennu llythyr neu e-bost at unigolyn, neu gydweithiwr am y rhan fwyaf o bynciau er mwyn gofyn am rywbeth; darparu esboniad; disgrifio profiad neu sefyllfa; gwahodd pobl neu drefnu digwyddiad. ➤ Yn gallu ysgrifennu yn gymharol gywir wrth ddrafftio taflen wybodaeth fer neu Gymraeg gwybodaeth yn ôl yr angen.

Lefel 4

Fel arfer gall ddilyn y rhan fwyaf o sgysiau neu drafodaethau, hyd yn oed ar bynciau anghyfarwydd, oni bai bod gan y siaradwr acen gref neu anghyfarwydd. Yn gallu siarad yn hyderus gyda siaradwyr rhugl am bynciau cyfarwydd sy'n ymwneud â gwaith, a mynegi barn, cymryd rhan mewn trafodaeth, a siarad yn helaeth am bynciau cyffredinol, e.e. Mewn cyfarfodydd neu sefyllfaoedd un-i-un gydag unigolion. Yn gallu deall y rhan fwyaf o ohebiaeth, erthyglau papur newydd ac adroddiadau sydd wedi'u bwriadu ar gyfer siaradwyr rhugl gyda chymorth geiriadur a gall sganio testunau hir i ddod o hyd i fanylion. Yn gallu cwblhau ffurflenni ac ysgrifennu adroddiadau sy'n ymwneud â gwaith ac ymateb yn gywir.

Dealltwriaeth	Siarad	Darlleniad	Ysgrifen
---------------	--------	------------	----------

➤ Yn gallu dilyn y rhan fwyaf o sgysiau a thrafodaethau gydag unigolion neu gydweithwyr hyd yn oed os yw'r pwnc yn anghyfarwydd. ➤ Yn gallu deall gwahaniaethau mewn cofrestr a thafodiaith.	➤ Gall gyfrannu'n effeithiol at gyfarfodydd mewnol ac allanol mewn cyd-destun gwaith. ➤ Gall sgwrsio'n gyfforddus ag unigolion a chyfnewid gwybodaeth yn ôl yr angen. ➤ Yn gallu dadlau o blaid ac yn erbyn achos penodol. ➤ Yn gallu cadeirio cyfarfodydd ac ateb cwestiynau gan y cadeirydd yn hyderus.	➤ Yn gallu darllen y rhan fwyaf o ohebiaeth a sganio testunau hir i ddod o hyd i fanylion. ➤ Yn gallu deall y rhan fwyaf o erthyglau ac adroddiadau papur newydd gyda chymorth geiriadur. ➤ Yn gallu deall nofelau a thestunau eraill, oni bai eu bod wedi'u hysgrifennu mewn ffurf ffurfiol neu lafar iawn.	➤ Yn gallu cynhyrchu gohebiaeth o bob math, adroddiadau byr, dogfennau a llenyddiaeth gyda chefnogaeth golygydd neu gymorth electronig.
---	--	--	---

Lefel 5

Yn gallu deall popeth sy'n cael ei ddweud. Gall siarad yn helaeth am faterion cymhleth, cyflwyno gwybodaeth anodd a gall hwyluso a chrynhai trafodaethau estynedig neu gymhleth. Yn gallu crynhai gwybodaeth o wahanol ffynonellau (ar lafar ac yn ysgrifenedig) a'i chyflwyno mewn ffordd gydlynol. Yn gallu mynegi eu hunain yn ddigymell, yn rhugl ac yn fanwl, gan addasu'r iaith i weddu i'r gynulleidfa.

Dealltwriaeth	Siarad	Darlleniad	Ysgrifen
➤ Yn gallu dilyn pob sgwrs a thrafodaeth gydag unigolion neu gydweithwyr. ➤ Yn gallu deall amwysedd a naws iaith.	➤ Yn gallu mynegi eich hun yn llawn yn fanwl, hyd yn oed wrth drafod materion cymhleth. ➤ Yn gallu addasu arddull a chofrestr eich iaith i weddu i'r gynulleidfa.	➤ Yn gallu darllen a deall bron pob testun ysgrifenedig heb anhawster, gan gyfeirio at eiriadur o bryd i'w gilydd. ➤ Yn gallu darllen testunau hir i ddod o hyd i fanylion perthnasol ac yn gallu deall y rhan fwyaf o fathau o ddeunydd ysgrifenedig.	➤ Yn gallu ysgrifennu adroddiadau mewn arddull glir sy'n briodol i'r darllenydd gyda chefnogaeth cymhorthion iaith electronig. ➤ Yn gallu ysgrifennu Cymraeg ffurfiol neu anffurfiol yn ôl yr angen. ➤ Yn gallu ysgrifennu ystod o ddogfennau yn gywir ac yn hyderus.

Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) Gwiriadau Datgelu

Sefydlwyd y DBS o dan Ran V o Ddeddf yr Heddlu 1997 ac fe'i lanswyd ym mis Mawrth 2002.

Mae'r DBS yn galluogi sefydliadau yn y sectorau cyhoeddus, preifat a gwirfoddol i wneud penderfyniadau recriwtio mwy diogel trwy nodi ymgeiswyr a allai fod yn anaddas ar gyfer gwaith penodol, yn enwedig sy'n cynnwys plant neu oedolion agored i niwed.

Gall y DBS gyhoeddi 5 lefel o Dystysgrifau Datgelu, yn dibynnu ar y swydd y gwneir amdani, sef Gwiriad Safonol, Gwell, Gwell gyda Gwiriad ISA (plant), Gwiriad Gwell gyda ISA (oedolion) a Gwiriad Gwella gydag ISA (plant ac oedolion)

Dylai darpar ymgeiswyr fod yn ymwybodol y bydd yn ofynnol i'r ymgeisydd llwyddiannus lenwi ffurflen gais ar-lein ar gyfer y lefel briodol o ddatgeliad cyn i unrhyw gynnig penodiad gael ei gadarnhau. Bydd angen prawf o hunaniaeth yr ymgeisydd llwyddiannus hefyd ar ffurf y canlynol: Pasbort, Trwydded Yrru, Tystysgrif Geni a Biliau Cyfleustodau.

Mae'r Awdurdod yn hyrwyddo cyfle cyfartal i bob gweithiwr presennol a darpar ymgeiswyr. Dewisir ymgeiswyr ar sail sgiliau, cymwysterau a phrofiad, a'u cyfateb yn erbyn y Fanyleb Person. Ni fydd cofnod troseddol o reidwydd yn gwahardd ymgeiswyr rhag gweithio gyda'r Awdurdod. Bydd yn dibynnu ar natur y sefyllfa ac amgylchiadau a chefnidir y drosedd.

Mae gan yr Awdurdod Bolisi ysgrifenedig ar Recriwtio Cyn-droseddwyr, sy'n cydymffurfio â Chod Ymarfer DBS, ac yn ymrwymo i drin pob ymgeisydd yn deg.

Mae'r wybodaeth ganlynol ar gael oddi wrth y Ddesg Gymorth Gwasanaethau i Weithwyr, Ystafell 323, Neuadd y Dref, ABERTAWE SA1 4PE; Ffôn 01792 636098, e-bost employee.serviceshelpdesk@swansea.gov.uk.

- Cod Ymarfer DBS;
- Polisi'r Awdurdod ar Ddiogelwch Gwybodaeth Datgelu Cyfrinachol;
- Gwybodaeth am Ddeddf Adsefydlu Troseddwyr 1974

Mae rhagor o wybodaeth am y Cynllun Datgelu ar gael yn www.homeoffice.gov.uk/agencies-public-bodies/dbs/.



Cynllun Corfforaethol

Darparu Abertawe lwyddiannus a chynaliadwy

Ein huchelgeisiau a'n hymrwymiadau i breswylwyr – ein hamcanion llesiant

Rydym wedi blaenoriaethu chwe amcan llesiant. Y rhain yw:

- **Diogelu** pobl rhag niwed – fel bod ein dinasyddion yn rhydd o niwed a chamfanteisio.
- Gwella **Addysg a Sgiliau** – fel bod pawb yn Abertawe yn ennill y sgiliau a'r cymwysterau sydd eu hangen arnynt i lwyddo mewn bywyd.
- Trawsnewid ein **hEconomi a'n Seilwaith** – fel bod gan Abertawe ganol dinas defnydd cymysg ffyniannus ac economi leol a fydd yn cefnogi ffyniant ein dinasyddion.
- **Mynd i'r afael â thlodi** – fel y gall pob person yn Abertawe gyflawni ei botensial.
- Cynnal a gwella **Adnoddau Naturiol a Bioamrywiaeth** Abertawe – fel ein bod yn cynnal a gwella bioamrywiaeth, lleihau ein hól troed carbon, gwella ein gwybodaeth a'n dealltwriaeth o'n hamgylchedd naturiol ac o fudd i iechyd a lles.
- **Datblygu Cyngor Trawsnewid a'r Dyfodol** – fel ein bod ni a'r gwasanaethau rydyn ni'n eu darparu yn gynaliadwy ac yn addas ar gyfer y dyfodol.

Ein Gwerthoedd

Bydd ein cynlluniau yn cael eu hadeiladu ar dri gwerth clir a fydd yn llywio'r ffordd rydyn ni'n gweithio, sut rydyn ni'n datblygu fel sefydliad a'n gwneud penderfyniadau dros y blynyddoedd i ddod:

➤ **Ffocws ar bobl**

Byddwn yn canolbwyntio ar anghenion a chanlyniadau cymunedol ac ar wella bywydau'r bobl sy'n byw ac yn gweithio yn Abertawe. Byddwn hefyd yn parchu, gwerthfawrogi a chefnogi ein gweithwyr ac yn dangos y safonau uchaf o uniondeb.

➤ **Cydweithio**

Byddwn yn hyrwyddo dull partneriaeth gyfan, gan weithio ar draws gwasanaethau i wneud y mwyaf o adnoddau a gwybodaeth ac ymuno ag

eraill y tu allan i'r Cyngor i sicrhau ein bod yn blaenoriaethu ein hadnoddau ac yn cael y gorau i'n cymunedau.

Arloesi

Byddwn yn hyrwyddo ac yn cefnogi diwylliant o arloesi. Byddwn yn meddwl ac yn gweithio'n wahanol i wella ein gallu i gyflawni ac i gwrdd â'r heriau ariannol, demograffig a chymdeithasol yr ydym yn eu hwynebu. Byddwn yn rhannu dysgu ar draws y Cyngor, fel rhan o'n Rhaglen Arloesi.