

## SWYDD DDISGRIFIAD

<b>TEITL SWYDD:</b>	<b>Swyddog Gwasanaethau Tenantiaeth</b>
<b>YN ATEBOL I:</b>	<b>Cydlynnydd Gwasanaethau Tenantiaeth</b>
<b>ADRAN / ADAIN:</b>	<b>Gwasanaeth Tenantiaeth</b>
<b>CYFLOG (£):</b>	<b>Gradd 6</b>

### PRIF BWRPAS Y SWYDD

- Cynorthwyo i ddarparu'r Gwasanaeth Tenantiaeth o fewn y Tîm Gwasanaethau Tenantiaeth sy'n rhoi'r flaenoriaeth gyntaf i gwsmeriaid a bod gwasanaeth ardderchog wrth galon y busnes ac wrth wneud penderfyniadau.
- Cynorthwyo i ddarparu Gwasanaeth Tenantiaeth effeithiol, effeithlon a sensitif i denantiaid a chwsmeriaid sy'n cefnogi ac annog pobl i gynnal tenantiaethau cynaliadwy a chadarnhaol.

### GWERTHOEDD A GWELEDIGAETH

Mae'r swydd hon yn cyfrannu at gyflawni gweledigaeth Cartrefi Cymunedol Gwynedd, sef:

Bod yn flaenllaw wrth ddarparu tai o safon – gan gwrdd ag anghenion cwsmeriaid, a pharchu cymunedau.

Trwy gadw at ein gwerthoedd:

- Teg
- Atebol
- Agored
- Arloesol
- Cyfeillgar



## CYFRIFOLDEBAU ALLWEDDOL

- Prif ddyletswyddau'r swydd hon yw darparu gwasanaeth Tenantiaeth o'r radd flaenaf yn y Gymdeithas sy'n rheoli gwasanaeth yn effeithlon ac mewn ffordd sensitif ynghyd â gwasanaeth cwsmer a gwybodaeth wych.
- Gweithio yn rhan o'r Tîm Gwasanaethau Bro i ddarparu gwasanaeth effeithiol, effeithlon a sensitif i Denantiaid a chwsmeriaid sy'n cadw a chynnal tenantiaethau cadarnhaol.
- Cefnogi'r Cydlynnydd Gwasanaethau Tenantiaeth i ddatblygu a rhoi polisïau a gweithdrefnau sy'n ymwneud â gwasanaethau tenantiaeth ar waith gan sicrhau eich bod yn talu sylw i ofynion cyfreithiol ac ymarfer da.
- Gweithio'n rhan o'r Tîm Gwasanaethau Bro i ymdrin â materion rheoli tenantiaethau a sicrhau cadw at Gytundeb Tenantiaeth ac Amodau'r Gymdeithas, polisïau, gweithdrefnau, safonau gwasanaeth ac ymarferion bob amser a bod safonau perfformio a thargedau'n cael eu cwrdd.
- Cynorthwyo'r Cydlynnydd Gwasanaethau Tenantiaeth i ddarparu strategaethau ymyriad cynnar i greu tenantiaethau cynaliadwy a sicrhau bod hawliau a goblygiadau o dan y gytundeb denantiaeth yn cael ei gyfathrebu'n effeithiol.

## LLES TENANTIAID

- Ymgymryd â rôl Cydlynnydd Diogelu Grwpiau Bregus Dynodedig a sicrhau bod ceisiadau o gam-drin sydd wedi eu cyfeirio yn derbyn sylw yn syth yn unol â pholisïau a gweithdrefnau CCG.
- Cynorthwyo'r Cydlynnydd Gwasanaethau Tenantiaid i sicrhau bod achosion lles yn cael eu trin yn unol â safonau sydd wedi eu cytuno.
- Cynorthwyo'r Cydlynnydd Gwasanaethau Tenantiaid wrth gynnal asesiadau lles.
- Gweithio fel rhan o'r tîm Gwasanaethau Bro ar fesurau i leihau problemau gyda thenantiaethau gan gynnwys, lle bo'n angenrheidiol, mynychu cyfarfodydd rhyngasiantaethol a rhyngadrannol ar faterion perthnasol, ynghyd â pharatoi a chofnodi tystiolaeth.
- Gweithio fel rhan o'r Tîm Gwasanaethau Bro ar achosion sy'n codi o faterion lles a gofal mewn amgylchiadau megis (ond nid yn gyfyngedig i):
  - Anawsterau Iechyd Meddwl
  - Oed



Caeth i Alcohol neu Gyffuriau  
Lles Plant  
Trais yn y Cartref

- Sicrhau trafod yn effeithiol gydag adrannau eraill yn y Gymdeithas ynghyd â rhanddalwyr allanol i sicrhau bod cyfeiriadau priodol yn cael eu gwneud ar gyfer cwsmeriaid sydd ag anghenion cefnogi potensial neu a all fod o risg potensial o ran cynnal eu tenantiaethau yn y dyfodol.
- Asesu ceisiadau gan denantiaid hŷn neu fregus yn erbyn cyfres o griteria i gymhwyso am wasanaeth crefftwr (Handy Man) y Gymdeithas a gwasanaeth torri gwellt ar gyfer pobl hŷn.

## RHEOLI TAI

- Cynorthwyo'r Cydlynnydd Gwasanaethau Tenantiaeth i roi polisi addasiadau'r Gymdeithas ar waith drwy baratoi gwybodaeth ar gyfer mynychu paneli addasiadau os yw'n ofynnol.
- Cynorthwyo i weithredu polisi cyfnewid y Gymdeithas gan sicrhau bod gwasanaeth cyfnewid yn cael ei hybu a bod ceisiadau am gyfnewid yn derbyn ymateb effeithiol.
- Cynorthwyo i roi Polisi Tan Feddiannu'r Gymdeithas ar waith ac annog tenantiaid i symud i dai sy'n fwy addas ar eu cyfer drwy drosglwyddo a chyfnewid gilyddol.
- Ymdrin â materion tenantiaethau olynol, neilltuo tenantiaethau a newidiadau eraill i denantiaethau e.e. tenantiaeth ar y cyd i denantiaeth unigol.
- Darparu gwasanaethau eraill i denantiaid e.e. cynlluniau nwyddau gwyn a chyflenwad pŵer heb fesurydd arno.
- Gweithio gyda Phrydleswyr a phobl sy'n berchen eu tai i sicrhau eu bod yn cael y wybodaeth berthnasol a'u bod yn cael eu hannog i gymryd rhan fel mae tenantiaid yn ei wneud.

## GWASANAETHAU CWSMER

- Gweithio'n agos gyda'r Tîm Gwasanaethau Cwsmer i ddarparu gwybodaeth fanwl gywir i gwsmeriaid drwy gyswllt ffôn, llythyrau, cyfweliadau mewn swyddfa ac ymweliadau i'r cartref.



## CYFFREDINOL

- Gwneud unrhyw ddyletswyddau eraill sy'n berthnasol i'r swydd, fel sy'n ofynnol neu fel bydd gofyn.

Ni all unrhyw swydd ddisgrifiad ymdrin â phopeth a all godi fel rhan o'r swydd ar wahanol adegau. Er mwyn cynnal gwasanaeth effeithiol efallai y bydd disgwyl i chi ymgymryd â thasgau eraill rhesymol, sy'n cyfateb i raddau helaeth â'r rhai a geir yn y ddogfen hon fel y pennir gan eich rheolwr llinell, Cyfarwyddwr Cynorthwyol, Cyfarwyddwr neu'r Prif Weithredwr.

## MANYLEB PERSON

	HANFODOL / DYMUNOL
<b>CYMWYSTERAU</b>	
Safon addysg dda, lefel GCSE neu debyg (gradd C neu uwch)	<b>H</b>
Profiad o ddatblygiad personol proffesiynol parhaus	<b>D</b>
<b>PROFIAD, GWYBODAETH A SGILIAU</b>	
Profiad o weithio mewn sefydliad tai neu wasanaeth cwsmer.	<b>D</b>
Profiad o wasanaeth cwsmer sy'n canolbwyntio ar ddarparu targedau a chanlyniadau sydd wedi eu sefydlu	<b>H</b>
Gwybodaeth weithiol o werthoedd y sefydliad ac ymddygiad i gwrdd â'r gwerthoedd hynny.	<b>D</b>
Gallu ymdrin ag amrywiaeth ymhlith cwsmeriaid a chwrdd â gofynion cwsmeriaid heriol a bregus	<b>H</b>
Canolbwyntio ar lwyddiant, cwrdd â thargedau clir ac adolygu eich cynnydd eich hun a yn erbyn safonau gwasanaeth sydd wedi eu cytuno.	<b>H</b>
Dangos profiad o ddarparu gwasanaeth rheng flaen ymatebol gan gynnwys gwelliant parhaus mewn amgylchedd lle mai'r cwsmer sy'n bwysig gydag enghreifftiau o newid cadarnhaol i berfformiad a lefelau boddhad.	<b>H</b>
Dealltwriaeth o reoliadau rheoli tai perthnasol, ymrwymiad i gyfranogiad tenantiaid a chyswllt cymunedol.	<b>D</b>
Gwybodaeth, dealltwriaeth a rhoi materion amrywiaeth ar waith o fewn amgylchedd gwasanaeth cwsmer.	<b>H</b>
Gallu ysgogi eich hun i weithio, hyblyg, agored, cadarnhaol a gallu gweithio o dan bwysau - dangos bod gennych ffydd yn y ffordd caiff y gwasanaeth ei ddarparu.	<b>H</b>
Gallu cyfathrebu'n glir gyda chwsmeriaid, rheolwyr a rhanddalwyr. Empathi a gallu ymdrin ag aelodau llai breintiedig ein cymunedau.	<b>H</b>

**CARTREFI CYMUNEDOL  
GWYNEDD**

Sensitifedd i gyfrinachedd ac anghenion mewn gwasanaeth sy'n gwrthdaro	H
Gallu i dderbyn a chroesawu syniadau newydd	H
Gallu creu perthynas ac adeiladu ar y berthynas gyda thenantiaid, staff a phartneriaid eraill i gael canlyniadau cadarnhaol i'r gwasanaeth.	H
<b>ERAILL</b>	
Gweithiwr tîm hawdd mynd ato/ati sy'n gallu adeiladu perthnasau a gweithio'n effeithiol ar draws terfynau gwasanaeth.	H
Parodrwydd i ddysgu ac wedi ymrwymo i welliant parhaus	H
Lefel uchel o gymhelliant, gonestrwydd ac amhleidioldeb gan ysbrydoli hyder ymhlith tenantiaid.	H
Trwydded yrru lawn	D
<b>ANGHENION IAITH</b>	
<b>The ability to communicate fluently through the medium of Welsh and English.</b>	H

