

SWYDD DDISGRIFIAD

TEITL SWYDD:	Swyddog Gwasanaethau Cwsmer
YN ATEBOL I:	Cydlynnydd Gwasanaethau Cwsmer
ADRAN:	Gwasanaethau Cwsmer, Cyfarwyddiaeth Cwsmeriaid a Chymunedau
RHEOLWR LLINELL I:	D/B
CYFLOG (£):	G6

GWELEDIGAETH A GWERTHOEDD

Bydd y swydd o gymorth i Cartrefi Cymunedol Gwynedd gyflawni ei weledigaeth:

Bod yn flaenllaw wrth ddarparu tai o safon - gan gwrdd ag anghenion cwsmeriaid, parchu cymunedau drwy gadw at ein gwerthoedd:

- Teg
- Atebol
- Agored
- Arloesol
- Cyfeillgar

PWRPAS Y RÔL

Darparu'r gwasanaethau gwasanaeth Cwsmer gan sicrhau bod gwasanaethau yn cael eu darparu i gwsmeriaid.

CYFRIFOLDEBAU ALLWEDDOL

Cyffredinol

- Cyfrannu tuag at y dull o weithio 'un tîm' ar draws CCG gan roi gwasanaeth cyson i denantiaid a chymorth i gyd-weithwyr ar draws y sefydliad yn ôl y gofyn.
- Cadw at bolisiau a gweithdrefnau CCG a chyfrannu at gynlluniau ac amcanion cyflawni gwasanaeth yn ôl y gofyn.

Darparu Gwasanaeth

- Sicrhau darparu gwasanaethau gwych i denantiaid a defnyddwyr gwasanaeth eraill gan sicrhau boddhad cwsmer.
- Sicrhau bod targedau perfformio sy'n ymwneud â'r maes gwaith yn cael eu cwrdd.
- Sicrhau cyfathrebu effeithiol a bod gennych berthnasau gwaith effeithiol gyda chydweithwyr ar draws CCG ac yn allanol gydag asiantaethau / sefydliadau.

Datblygiad Busnes

- Cyfrannu at gyflawni mentrau newid o fewn y maes gwasanaeth penodol.
- Cymryd rhan mewn ymgynghori effeithiol gyda thenantiaid a rhanddeiliaid perthnasol eraill.
- Cyfathrebu'n effeithiol gyda chwsmeriaid, staff a rhanddeiliaid priodol eraill.

Perfformiad ac Ansawdd

- Sicrhau bod targedau, dangosyddion perfformio allweddol a safonau gwasanaeth perthnasol sy'n ymwneud â'r gwasanaeth penodol yn cael eu cwrdd.
- Cadw at bolisiâu ac arferion lechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd.
- Darparu gwybodaeth ystadegol briodol a chywir fel bod gofyn ac o fewn yr amserlen sydd wedi ei chytuno.

Arall

- Mynychu cyfarfodydd Tenantiaid, Staff, Bwrdd neu gyfarfodydd allanol gyda rhanddeiliaid yn ôl y gofyn.
- Defnyddio Technoleg Gwybodaeth yn effeithiol o fewn y gwasanaeth.
- Cadw at bolisiâu a gweithdrefnau CCG 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.

Cadarnhaf fy mod wedi darllen, deall a derbyn y dyletswyddau sydd wedi eu manylu yn y swydd ddisgrifiad.

Llofnod:			
Enw wedi ei brintio:		Dyddiad:	

MANYLEB PERSON

Meini Prawf	Hanfodol	Dymunol	Dull Asesu
Addysg a Chymwysterau	Safon addysg dda (cyfatebol i 3 TGAU gradd C neu uwch)	Cymhwyswr mewn Astudiaethau Tai Profiad o ddatblygiad proffesiynol parhaus	Ffurflen Gais a Thystysgrifau
Profiad Perthnasol	Profiad o weithio mewn sefydliad sy'n gwasanaethu cwsmeriaid Profiad o ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid Y gallu i adnabod, asesu a datrys problemau yn gyflym ac mewn ffordd arloesol		Ffurflen Gais a Chyfweliad
Gwybodaeth yn Ymwneud â'r Swydd	Gwybodaeth/profiad o systemau a gweithdrefnau Gwasanaethau Cwsmer	Gwybodaeth am Ddeddfwriaeth Tai a Lles presennol Gwybodaeth/profiad o Systemau Rheoli tai e.e. Academy, Opti-Time	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 a rheolwyr Sgiliau trefnu, gweinyddol a TG da Gallu dangos agwedd gadarnhaol tuag at newid Ysgogi eich hun i weithio, gallu gweithio o dan bwysau ac yn dangos hyder wrth wneud penderfyniadau	Gallu cyfrannu yn hyderus mewn trafodaethau grŵp Sgiliau rhyngpersonol da	Ffurflen Gais a Chyfweliad
Arall	Parodrwydd i weithio tu allan i oriau swyddfa arferol pan fydd gofyn Wedi ymrwymo i welliant parhaus Trwydded yrru lawn y DU	Gwybodaeth am Safonau a rheoliadau lechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd Y gallu i ymdrin gydag amrywiaeth ymhlith cwsmeriaid gan gwrdd â'u hanghenion yn effeithiol	Ffurflen Gais a Chyfweliad

laith

Rhugl yn y Gymraeg yn
ysgrifenedig ac ar lafar

Ffurflen Gais a
Chyfweliad



**CARTREFI CYMUNEDOL
GWYNEDD**