HEDDLU GWENT – PROFFIL SWYDD

Swydd:	Ystafell Gyfathrebu'r Llu **–** Triniwr Galwadau
Ffrwd waith:	Gwasanaethau Gwarchodol
Adran:	Ystafell Gyfathrebu'r Llu
Yn atebol i:	Goruchwylydd Cyfathrebu'r Llu
Yn gyfrifol am:	Dim staff
Pwrpas y swydd:	Darparu gwasanaeth rheng flaen effeithiol ac effeithlon i'r cyhoedd trwy gyfrwng ffôn, e-bost a dulliau cyfathrebu eraill.
Gradd :	Gradd 3 - 4

Dyddiad yr adolygiad diwethaf: Awst 2018

Prif Weithgareddau:

1. Ymdrin yn effeithiol â phob cyswllt ag Ystafell Gyfathrebu'r Llu, gan gynnwys galwadau 999, trwy ddod o hyd i'r wybodaeth ofynnol a'i chofnodi, yn defnyddio systemau'r llu, darparu cyngor a datrys problemau ar y ffôn ble y bo'n bosibl ar y Pwynt Cyswllt Cyntaf.

2. Gwerthuso pa mor daer yw digwyddiadau, gwneud penderfyniadau yn unol â'r canllawiau ymateb graddedig yn unol â'r Model Penderfynu Cenedlaethol a pholisïau eraill. Rhoi camau gweithredu addas ar waith trwy gyfrwng systemau cyfrifiadur y llu a rhoi cyngor i'r cyhoedd ar ddiogelu lleoliad trosedd, polisïau a gweithdrefnau fforensig er mwyn hybu dull cyson o ymchwilio i droseddau a helpu i ganfod troseddau.

3. Creu cofnodion digwyddiadau, cael a chofnodi gwybodaeth fanwl gywir gan y galwr a phenderfynu ar ymateb cychwynnol yr Heddlu i'r digwyddiad.

4. Cynnal ymchwiliad ar y ffôn i adroddiadau a diweddariadau am droseddau/digwyddiadau cychwynnol i gydymffurfio â Safonau Cenedlaethol. Rhoi gwybod i'r goruchwylydd am feichiau achosion cyfredol a datblygiad ymchwiliadau unigol.

5. Cofnodi digwyddiadau o drosedd ar y system yn unol â Rheolau Cyfrif Y Swyddfa Gartref ar gyfer Cofnodi Troseddau.

6. Defnyddio Cyfrifiadur Cenedlaethol yr Heddlu, Ymchwiliad Lleoliad Troseddau (CSI), y Gronfa Ddata Arfau Tanio a systemau eraill er mwyn cael, cofnodi a diweddaru cudd-wybodaeth am droseddwyr a chudd-wybodaeth leol arall, ble y bo'n briodol, i amserlen raddedig.

7. Cyfrannu at y gwaith o ddatblygu a gweithredu polisïau a gweithdrefnau yn yr Ystafell Gyfathrebu.

8. Annog a chynnal cysylltiadau rhwng gwasanaethau brys eraill, darparwyr gwasanaeth, partneriaid cymunedol, ardaloedd plismona lleol, adrannau arbenigol eraill a'r Ystafell Gyfathrebu, gan gynnig cyngor yn ôl yr angen.

9. Bod yn bresennol yn y llys, ac mewn achosion eraill priodol, ble y bo angen, i roi tystiolaeth mewn perthynas â digwyddiadau neu gofnodion a grëwyd.

10. Bod yn gyfrifol am gofnodi a hysbysu'r adran berthnasol am ddiffygion.

11. Hyrwyddo ac ymlynu wrth Bolisi Cyfle Cyfartal Heddlu Gwent i gefnogi'r gwaith o ddatblygu gweithlu amrywiol

12. Cymryd gofal rhesymol o'ch diogelwch eich hun ac eraill; cydweithredu gyda rheolwyr / goruchwylwyr i gydymffurfio â dyletswyddau iechyd a diogelwch statudol; hysbysu am ddigwyddiadau, damweiniau, diffygion ac ati. Cymryd rhan lawn yn y broses arfarnu perfformiad.

13. Bod yn bresennol mewn diwrnodiau a digwyddiadau hyfforddiant yn ôl y gofyn yn unol â'r cytundeb gweithio sydd ar waith ar gyfer presenoldeb (hyd a lleoliad).

14. Darparu gwasanaeth sy'n canolbwyntio ar y cwsmer.

15. Cymryd rhan lawn yn y broses arfarnu perfformiad.

Amgylchiadau Arbennig:

1. Mae Heddlu Gwent yn sefydliad di-fwg.
2. Rhaid i holl ddarpar staff Heddlu Gwent arddangos y priodweddau o allu gweithio mewn sefydliad gyda grwpiau lleiafrifol a darparu gwasanaeth i grwpiau lleiafrifol mewn cymunedau. Mae'n rhaid iddynt ddangos y gallant gyfrannu at amgylchedd gwaith agored a theg lle na chaniateir ymddygiad amhriodol. Rhaid iddynt beidio ag arddangos unrhyw dystiolaeth o debygolrwydd o gyfrannu mewn unrhyw ffordd at fwlio yn y gweithle neu ymddygiad rhywiaethol neu hiliol.

Sylwer: Darperir y swydd-ddisgrifiad hwn i roi amlinelliad eang o weithgareddau'r swydd hon. Gall Heddlu Gwent ofyn i ddeiliad y swydd ymgymryd â dyletswyddau eraill nad ydynt o reidrwydd i'w gweld yn y swydd-ddisgrifiad ond sy'n gymesur â graddfa'r swydd. Fel un o gyflogeion Heddlu Gwent, gall fod yn ofynnol i chi dderbyn unrhyw swydd sy'n briodol i'ch gradd neu weithio mewn unrhyw sefydliad o fewn ffiniau Heddlu Gwent er mwyn sicrhau bod y sefydliad yn cael ei redeg yn effeithlon ac yn effeithiol.

Meini Prawf Penodol i'r Swydd	**Nifer y geiriau a ganiateir**	**Dull asesu, er enghraifft, ffurflen gais, prawf, cyflwyniad neu dystysgrif**
1. Cyraeddiadau	**300**	**Ffurflen Gais / Tystysgrifau / Cyfweliad**
Rhaid meddu ar NVQ neu gyfwerth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid neu Drin Galwadau (hyd at Lefel 3) neu fod yn barod i gyflawni'r cymhwyster o fewn amserlen benodedig, neu brofiad perthnasol		
2. Profiad	**400**	**Ffurflen Gais / Cyfweliad**
Rhaid gallu cofnodi gwybodaeth, sy'n cael ei throsglwyddo gan y galwr yn y lle cyntaf, ar system TG yn gywir Rhaid meddu ar dechneg ffôn a sgiliau bysellfwrdd ardderchog.		
3. Gwybodaeth	**400**	**Ffurflen Gais / Cyfweliad**
Rhaid meddu ar wybodaeth fanwl a phrofiad o ddefnyddio systemau cyfrifiadur a chymwysiadau cronfa ddata. Rhaid bod yn barod i dderbyn hyfforddiant a chyrraedd a chynnal safon ofynnol y Llu o ran cynnal ymchwiliadau ar y ffôn.		

4. Rydym yn emosiynol ymwybodol		**Cyfweliad**
• Rwyf yn trin pobl eraill gyda pharch, goddefgarwch a thrugaredd • Rwyf yn cydnabod ac yn deall amrywiaeth o wahanol safbwyntiau, gwerthoedd a chredoau o fewn gorchwyl y gyfraith. • Rwyf yn aros yn ddigyffro ac yn meddwl am y ffordd orau i reoli sefyllfa pan fyddaf yn cael fy nghythruddo. • Rwyf yn deall fy emosiynau fy hun ac rwy'n gwybod pa sefyllfaoedd allai effeithio ar fy ngallu i ymdrin â straen a phwysau. • Rwyf yn gofyn am gymorth pan fydd ei angen arnaf. • Rwyf yn deall gwerth amrywiaeth. • Rwyf yn cyfathrebu mewn iaith glir a syml er mwyn i bobl eraill fy neall yn hawdd. • Rwyf yn ceisio deall ystyriaethau a phryderon pobl eraill hyd yn oed pan nad ydynt yn gallu mynegi eu hunain yn glir.		
5. Rydym yn derbyn perchnogaeth		**Cyfweliad**
• Rwyf yn canfod problemau ac yn ymateb iddynt. • Rwyf yn ymdrin â thasgau yn frwdfrydig, gan ganolbwyntio ar ddarparu gwasanaeth rhagorol i'r cyhoedd. • Rwyf yn ceisio adborth yn rheolaidd i ddeall ansawdd fy ngwaith ac effaith fy ymddygiad. • Rwyf yn gwybod lle y gallaf helpu pobl eraill ac yn ymgymryd â thasgau ychwanegol yn frwd er mwyn rhoi cymorth iddynt, ble y bo'n briodol. • Rwyf yn rhoi adborth i bobl eraill ac rwyf yn sicrhau ei fod yn hawdd ei ddeall ac yn adeiladol. • Rwyf yn cymryd cyfrifoldeb dros fy ngweithredoedd fy hun. Rwyf yn gwireddu fy addewidion ac yn gwneud yr hyn rwyf yn dweud y byddaf yn ei wneud. • Byddaf yn cyfaddef os wyf wedi gwneud camgymeriad ac yn cymryd camau i unioni hyn. • Rwyf yn dangos fy mod yn falch o gynrychioli'r gwasanaeth heddlu • Rwyf yn deall fy nghryfderau fy hun a meysydd i'w datblygu ac yn cymryd cyfrifoldeb dros fy nysgu fy hun i lenwi unrhyw fylchau.		

6. Rydym yn cydweithio		**Cyfweliad**
• Rwyf yn cydweithio ag eraill er mwyn cyflawni tasgau, gan roi cymorth a chefnogaeth barod i gydweithwyr. • Rwyf yn hawdd mynd ataf ac yn esbonio pethau'n dda er mwyn i bawb ddeall. • Rwyf yn cymryd amser i ddod i adnabod pobl eraill a'u safbwyntiau er mwyn meithrin cydberthynas. • Rwyf yn trin pobl â pharch fel unigolion ac yn rhoi sylw i'w hanghenion a'u pryderon penodol • Rwyf yn agored a thryloyw yn fy nghydberthnasau â phobl eraill. • Rwyf yn sicrhau fy mod yn cyfathrebu mewn ffordd glir a phriodol.		
7. Rydym yn cyflawni, cefnogi ac ysbrydoli	**400**	**Cyfweliad**
• Rwyf yn ymgymryd â thasgau heriol i helpu i wella'r gwasanaeth yn barhaus ac i gefnogi fy nghydweithwyr. • Rwyf yn deall sut mae fy ngwaith yn cyfrannu at y gwasanaeth heddlu ehangach. • Rwyf yn deall bod darparu gwasanaethau effeithlon yn rhan o'm cyfrifoldeb cyfunol. • Rwyf yn cymryd cyfrifoldeb personol dros sicrhau fy mod yn gweithio'n effeithiol i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl, yn unigol a gyda phobl eraill. • Rwyf yn gydwybodol, yn gweithio'n galed i ddarparu'r gwasanaeth gorau ac i oresgyn unrhyw rwystrau a allai atal neu amharu ar y ddarpariaeth honno. • Rwyf yn cefnogi defnyddio adnoddau'n effeithlon er mwyn cyflawni'r gwerth gorau a'r effaith gywir. • Rwyf yn sicrhau fy mod yn ymwybodol o newidiadau mewn amgylcheddau mewnol ac allanol. • Rwyf yn gosod esiampl ar gyfer yr ymddygiad rwyf yn disgwyl ei weld gan bobl eraill ac yn gweithredu er budd pennaf y cyhoedd a'r gwasanaeth heddlu.		

8. Rydym yn dadansoddi'n feirniadol	**400**	**Cyfweliad**
• Rwyf yn deall yr angen i feddwl yn feirniadol am broblemau. Rwyf yn deall gwerth dadansoddi a phrofi yn y maes plismona. • Rwyf yn prosesu gwybodaeth yn gyflym ac yn gywir. • Rwyf yn gallu didoli gwybodaeth a phenderfynu a yw'n amherthnasol neu'n berthnasol ac rwyf yn gallu penderfynu a yw'n bwysig. • Rwyf yn datrys problemau'n rhagweithiol trwy ddeall y rhesymau drostynt, gan ddefnyddio'r hyn mae tystiolaeth wedi fy nysgu, ac yn defnyddio fy mhrofiadau i gymryd camau gweithredu. • Rwyf yn cyfeirio at weithdrefnau a chynseiliau yn ôl yr angen cyn gwneud penderfyniadau. • Rwyf yn cydbwyso rhesymau dros ac yn erbyn camau gweithredu posibl, yn meddwl am risgiau posibl a defnyddio'r ffordd hon o feddwl i lywio fy mhenderfyniadau. • Rwyf yn adnabod bylchau ac anghysondebau mewn gwybodaeth ac yn meddwl am y goblygiadau posibl. • Rwyf yn gwneud penderfyniadau yn unol â'n cenhadaeth, ein gwerthodd a'r Cod Moeseg.		
9. Rydym yn arloesi ac yn cadw meddwl agored		**Cyfweliad**
• Rwyf yn dangos fy mod yn agored i syniadau, canfyddiadau a dulliau gweithio sy'n newid. • Rwyf yn rhannu awgrymiadau gyda chydweithwyr, yn lleisio barn i wella dulliau ac arferion gweithio presennol. • Rwyf yn myfyrio'n gyson ar fy ffordd fy hun o weithio ac yn adolygu prosesau a gweithdrefnau'n achlysurol i wneud gwelliannau parhaus. • Rwyf yn addasu i newid ac yn hyblyg yn ôl yr angen gan annog pobl eraill i wneud yr un peth. • Rwyf yn dysgu yn sgil fy mhrofiadau ac nid wyf yn cael fy nylanwadu'n ddiangen gan ragdybiaethau.		

Llofnod : _____(Ymgeisydd – pan gaiff gynnig y swydd)

Dyddiad: _____