**HEDDLU GWENT - PROFFIL Y RÔL**

**Rôl:** Cysylltydd Cyfathrebu’r Heddlu

**Llif Gwaith**:Gwasanaethau Amddiffynnol

**Is-adran:** Ystafell Gyfathrebu’r Heddlu

**Yn atebol i:** Oruchwylydd Cyfathrebu’r Heddlu

**Yn gyfrifol am:** Dim staff

**Diben y rôl:** Darparu gwasanaeth yn y man cyswllt cyntaf yn ymwneud â chofnodi troseddau a digwyddiadau.

**Gradd :** 3-5

**Dyddiad yr adolygwyd y rôl ddiwethaf:** Mawrth 2015

**Prif Weithgareddau:**

1. Darparu gwasanaeth sy’n canolbwyntio ar y cwsmer.
2. Ymdrin yn effeithiol â phob cysylltiad, gan gynnwys galwadau 999, i’r Ystafell Gyfathrebu, trwy gael a chofnodi’r wybodaeth ofynnol, defnyddio systemau’r heddlu, darparu cyngor a datrys materion dros y ffôn, lle bo hynny’n bosibl, yn y man cyswllt cyntaf.
3. Arfarnu pa mor frys y mae digwyddiadau, gan wneud penderfyniadau’n unol â’r canllawiau ymateb graddedig, yn unol â’r Model Penderfyniadau Cenedlaethol (NDM) a pholisïau eraill. Dechrau camau gweithredu addas trwy systemau cyfrifiadurol yr heddlu a rhoi cyngor i aelodau’r cyhoedd ar gadw safle trosedd, polisïau a gweithdrefnau fforensig er mwyn hyrwyddo dull cyson o archwilio troseddau a helpu i ganfod troseddau.
4. Cynnal archwiliad ffôn i adroddiadau cychwynnol o droseddau/digwyddiadau a diweddariadau, i gydymffurfio â Safonau Cenedlaethol. Arfarnu’r goruchwylydd mewn perthynas â llwythi gwaith presennol a chynnydd archwiliadau unigol.
5. Rheoli’r galw digwyddiadau, rheoli’r rhestr adnoddau sydd ar gael i fynychu digwyddiadau, gan wneud y penderfyniad i ddargyfeirio adnoddau o un digwyddiad i’r llall, yn ôl yr angen, ar sail bygythiad, niwed, risg a bregusrwydd.
6. Casglu a lledaenu gwybodaeth a chudd-wybodaeth i amlygu tueddiadau a phatrymau.
7. Cyfrannu at ddatblygu a gweithredu polisïau a gweithdrefnau oddi mewn i’r Ystafell Gyfathrebu.
8. Monitro a recordio grwpiau siarad digidol a’r system Adnabod Rhifau Cerbydau yn Awtomatig, a systemau eraill, yn ôl yr angen, gan gynnal cofnodion cyfrifiadurol cywir o drosglwyddiadau, yn ôl yr angen, ac ymateb i geisiadau swyddogion a galwadau am gymorth.
9. Annog a chynnal cysylltiad rhwng gwasanaethau brys eraill, darparwyr gwasanaethau, partneriaid cymunedol, Ardaloedd Plismona Lleol, adrannau arbenigol eraill a’r Ystafell Gyfathrebu, gan gynnig cyngor, yn ôl y gofyn.

1. Monitro ffonau a chamerâu traffyrdd a ffonau ‘torri i lawr’ eraill, a chymryd camau yn ymwneud â llifoedd traffig - gan gynnwys rhwystrau, ceir sydd wedi torri i lawr, llwythi annormal a damweiniau - i gynorthwyo asiantaethau partner.
2. Monitro camerâu TCC, lle bo hynny’n briodol ac yn ofynnol, a darparu gwybodaeth berthnasol i adnoddau sy’n mynd i’r safle, yn ôl yr angen, er mwyn iddynt gymryd camau gweithredu.
3. Cyflawni dyletswyddau’r Ystafell Gyfathrebu mewn cyfleusterau arbenigol eraill i gynorthwyo achosion a digwyddiadau, yn ôl y gofyn.
4. Mynd i’r llys ac achosion priodol eraill, yn ôl yr angen, i roi tystiolaeth yn ymwneud â digwyddiadau neu gofnodion a grëwyd.
5. Ymgymryd â’r cyfrifoldeb o gofnodi diffygion a rhoi gwybod i’r adran berthnasol amdanynt.
6. Hyrwyddo a glynu wrth Bolisi Cyfle Cyfartal Heddlu Gwent i gefnogi’r gwaith o ddatblygu gweithlu amrywiol.
7. Cymryd gofal rhesymol am eich diogelwch eich hun a diogelwch pobl eraill; cydweithio â rheolwyr/goruchwylwyr i gydymffurfio â dyletswyddau iechyd a diogelwch statudol; rhoi gwybod am ddigwyddiadau, damweiniau, diffygion ac ati. Cyfranogi’n llawn yn y broses arfarnu perfformiad.
8. Cyflawni rôl Tiwtor mewn unrhyw faes yn yr Ystafell Gyfathrebu, asesu cydweithwyr yn y sgiliau gofynnol, rhoi adborth a chofnodi canlyniadau mewn perthynas â’r broses hon.
9. Mynychu diwrnodau hyfforddi a mewnbynnau llawn, yn ôl y gofyn, yn unol â’r cytundeb gweithio sydd ar waith ar gyfer presenoldeb (hyd a lleoliad).

**Amgylchiadau Arbennig:**

1. Mae Heddlu Gwent yn sefydliad di-fwg.
2. Mae’r rôl hon yn gofyn i gyflogeion weithio patrwm sifft sy’n cwmpasu’r gofyniad gweithredol 24/7.
3. 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. Rhaid iddynt ddangos eu bod yn gallu cyfrannu at amgylchedd gwaith agored, teg 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.

**Dalier sylw:** Darperir y disgrifiad swydd hwn i roi amlinelliad bras o weithgareddau gwaith y swydd hon. Mae’n bosibl y bydd Heddlu Gwent yn mynnu bod dyletswyddau eraill yn cael eu cyflawni nad ydynt o reidrwydd wedi’u nodi yn y disgrifiad swydd ond sy’n gymesur â graddfa’r swydd. Fel un o weithwyr Heddlu Gwent, mae’n bosibl y bydd angen i chi wasanaethu mewn unrhyw sefyllfa sy’n briodol i’ch graddfa neu mewn unrhyw sefydliad o fewn ffiniau Heddlu Gwent er mwyn sicrhau gweithrediad effeithlon ac effeithiol y sefydliad**.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 |  |  |
| 1. **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. |  |  |
| 1. **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. |  |  |
| 1. **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.
 |  |  |
| 1. **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.
 |  |  |
| 1. **Rydym yn cydweithio**
 | **400** | **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.
 |  |  |
| 1. **Rydym yn cyflawni, cefnogi ac ysbrydoli**
 |  | **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.
 |  |  |
| 1. **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 – wrth gael cynnig y swydd)

Dyddiad: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_