



**HEDDLU
GOGLEDD CYMRU
NORTH WALES
POLICE**

**Canolfan Gwasanaethau
Proffil Swydd**

Swydd:	Gweithredwr Cyfathrebiadau
Graddfa:	Gradd 4 ynghyd â lwfans gweithio sifft o 20% a lwfans gweithio penwythnosau o 14.47%.
Framwaith Gwerthoedd a Chymhwysedd Lefel:	Lefel 1
Yn atebol i:	Goruchwyliwr Trin Galwadau/Ystafell
Wedi'i lleoli yn:	Canolfan Gyfathrebiadau'r Heddlu, Llanelwy, Gwasanaethau Cefnogi Gweithredol
Patrwm gweithio'n ystwyth:	Desg a neilltuwyd (neu sefydlog)
Rhif y Swydd:	
Rhif(au) SUP:	Rhif(au) SUP:2116

DIBEN CYFFREDINOL Y SWYDD:

1. I ddarparu gwasanaeth cwsmer effeithiol, effeithlon a phroffesiynol ar ran Heddlu Gogledd Cymru gyda'r nod o 'wneud pethau'n iawn y tro cyntaf'.
2. Datrys materion a godir gan aelodau'r cyhoedd gyda phwyslais ar ddatrys y mater ar y cyswllt cyntaf ble bynnag bosibl.
3. Bod yn gyfrifol am argymhellion parthed datrysiadau ac anfon swyddogion/adnoddau i ymdrin ag achosion gan ddefnyddio amrywiaeth o systemau mewn amgylchedd adweithiol lle bydd cryn bwysau.
4. Cofnodi gwybodaeth yn fanwl gywir ar systemau'r heddlu.
5. Derbynn, dehongli, dadansoddi a dosbarthu gwybodaeth.

DYLETSWYDDAU A CHYFRIFOLDEBAU:

1. Derbynn a datrys ymholiadau'r cyhoedd yn unol â pholisi'r heddlu.
2. Rhoi cyngor a chymryd y camau priodol, gan fod yn atebol am wneud pethau'n iawn y tro cyntaf a rheoli disgwyliadau cwsmeriaid o safbwynt y gwasanaeth y gellir ei ddarparu.
3. Chwilio a dadansoddi amrywiaeth eang o systemau gwybodaeth er mwyn asesu risg a chasglu'r wybodaeth ategol berthnasol er mwyn datrys ymholiad/cais y galwr yn y modd gorau a'r mwyaf diogel.
4. Cofnodi gwybodaeth berthnasol yn glir ac yn gywir mewn amrywiaeth helaeth o systemau cyfrifiadurol ar gyfer amrywiaeth o gynulleidfaoedd penodol, gan gynnwys adrannau heddlu eraill ac asiantaethau allanol.
5. Cysylltu ag asiantaethau allanol fel sy'n briodol.
6. Bod yn gyfrifol am gau digwyddiadau pan fo hynny'n briodol.
7. Lledaenu negeseuon drwy systemau'r heddlu, megis e-bost, dros y ffôn, ffacs a'r fewnwyd fel sy'n briodol.
8. Unwaith y bydd yr union leoliad wedi'i ganfod, anfon yr 'uned blismona' agosaf i ymdrin â digwyddiad/argyfwng drwy 'leoli deallus' h.y. gan ystyried a phenderfynu ar yr adnoddau mwyaf priodol i'w hanfon i ymdrin â'r digwyddiad, yn seiliedig ar rôl a sgiliau'r swyddogion a'r offer sydd ar gael.
9. Bod yn llwyr atebol am bob penderfyniad a wneir parthed anfon adnoddau/swyddogion i ddigwyddiad. Bydd hyn yn galw am gynllunio ymlaen llaw a rheoli adnoddau er mwyn gwneud y defnydd mwyaf effeithiol o'r adnoddau sydd ar gael i ymateb i ddigwyddiadau Blaenoriaeth 0 a Blaenoriaeth 1.
10. Rhoi gwybodaeth a chyfarwyddyd i wasanaethau brys eraill mewn perthynas â digwyddiadau e.e. y gwasanaethau tân

ac ambiwlans, yr RAF, Achub Mynydd ayyb.

11. Gweithredu fel cydlynnydd rhwng asiantaethau a chysylltu ag asiantaethau allanol yn ôl yr angen h.y. gwasanaeth adfer cerbydau, adrannau priffyrdd y cynghorau, gwasanaethau dŵr/trydan, Telcom Prydeinig, contractwyr goleuadau traffig ayyb.
12. Cynnal log o bob digwyddiad gan sicrhau bod cofnod yn cael ei gadw o wasanaethau sy'n cael eu galw allan (yn unol â'r uchod)
13. Trefnu apwyntiadau ac/neu tasgio digwyddiadau fel sy'n briodol.
14. Diweddarau System Rheoli Cofnodion yr Heddlu yn ôl yr angen, gan gynnwys tasgio staff.
15. Ymgymryd ag amrywiaeth o ddyletswyddau gweinyddol sy'n berthnasol i'r rôl
16. Rhoi gwybod i'r goruchwyliwr dyletswydd am unrhyw ddigwyddiad sy'n galw am sylw goruchwyliol.
17. Cynrychioli cydweithwyr/y sefydliad mewn amrywiaeth o fforymau yn ôl y galw.
18. Gwneud defnydd o systemau cyfrifiadurol yr heddlu i ddod o hyd i, lawrlwytho a diweddarau gwybodaeth yn unol â deddfwriaeth a pholisi a gweithdrefnau'r heddlu.
19. Bod yn barod i weithio mewn rhannau eraill o'r Gwasanaethau Cefnogi Gweithredol o dro i dro wrth gynorthwyo â digwyddiadau arbennig neu ddigwyddiadau sylweddol.
20. Bod yn ymwybodol o bolisiâu Cyfleoedd Cyfartal, Rheolau Sylfaenol, Iechyd a Diogelwch a Diogelu Data'r Heddlu a chydymffurfio â'r deddfwriaeth a safonau arfer da.
21. Unrhyw ddyletswyddau eraill yn ôl cyfarwyddyd y Swyddog Goruchwylio sy'n gymesur â'r swydd a'r raddfa gyflog.

ISAFSWM Y MEINI PRAWF:

Mae'r swydd yn galw am ymgeiswyr sy'n gallu dangos (gyda thystiolaeth) sgiliau yn y meysydd canlynol:

1. Wedi addysgu hyd NVQ Lefel 3 neu gyfwerth, mewn maes cysylltiedig â Chyfathrebu/Busnes/Gofal Cwsmer, neu swm cyfwerth o brofiad perthnasol profedig.
2. Rhaid bod â'r gallu i deipio/prosesu geiriau ar 25-30 g.y.f.
3. Sgiliau cyfathrebu da, ynghyd â'r gallu i weithio'n dda mewn amgylchedd tîm neu o'u pen a'u pastwn eu hunain.
4. Yn gallu defnyddio technoleg gwybodaeth hyd at lefel ganolraddol, gan gynnwys systemau Windows, ac/neu brofiad perthnasol.
5. Tystiolaeth o sgiliau datrys problemau.
6. Y gallu i aros yn ddigyffro dan bwysau
7. Gwybodaeth ddaearyddol dda o Ogledd Cymru.

ORIAU DYLETSWYDD: Cyfnewidiol

Bydd gofyn i unigolion weithio patrwm sifft sy'n cylchdroi, sy'n cynnwys rhai penwythnosau, gwyliau'r banc a gyda'r nos. Efallai bydd angen newid y sifft benodedig ar fyr rybudd er mwyn cynnig gwasanaeth effeithiol yn dibynnu ar anghenion y Gwasanaeth.

CYMRAEG:

Y lefel o sgiliau Cymraeg sydd eu hangen ar gyfer y swydd hon:

Verbal

Lefel 4 Gallu sgwrsio yn y rhan fwyaf o sefyllfaoedd

NODIADAU:

1. NID yw'r Swydd Ddisgrifiad hwn na Manyleb yr Unigolyn yn ddatganiad o'r holl weithdrefnau a'r amodau sy'n berthnasol i ddeiliad y swydd. Felly fe fydd cyfarwyddiadau ychwanegol at y rhai a nodwyd bob amser er mwyn cwrdd â galwadau'r gwaith a datblygiad naturiol yr Adran / Rhanbarth ar unrhyw adeg benodol.
2. Gall unrhyw rai o'r dyletswyddau a'r cyfrifoldebau a nodwyd hefyd amrywio yn unol â phwynt 1 uchod heb newid natur na lefel cyfrifoldeb y swydd.
3. Mae'r Prif Gwnstabl yn cadw'r hawl i drosglwyddo deiliad y swydd i unrhyw leoliad arall yn ardal Heddlu Gogledd Cymru ar ôl ymgynghori ag ochr y staff ac yn unol ag unrhyw bolisiâu perthnasol sydd gan yr Heddlu ar y pryd.

Adolygwyd gan y Rheolwr Llinell y tro diwethaf	Dyddiad:		Enw:	
Adolygwyd gan yr Adran Amrywiaeth y tro diwethaf	Dyddiad:	25.8.17	Enw:	GG