

Cymorth Trin Cyswllt Teulu Swydd - Cymorth

Gradd: C	Adran: Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu
Lleoliad: Pencadlys yr Heddlu	Fetio Diogelwch: Fetio Adeg Recriwtio
Cyfngiadau/Gofynion sy'n Benodol i'r Rôl:	Gweithio sifftiau, Gweithio ar benwythnosau, Swydd am gyfnod penodol - 2 flynedd
Peryglon sy'n Benodol i'r Rôl:	Offer Sgrin Arddangos, Setiau Pen
Gofynion o ran Mynediad i Systemau:	Cyfrifiadur Cenedlaethol yr Heddlu, Asedau Gwybodaeth, System hunanwasanaeth MyTrent Manager, STORM, Outlook, Rheoli Oriau Gwaith, Intelligence Overview Live, Bwrdd Gwyn Dalfeydd, Cofnodi Oriau Gwaith, QAS, Rheoli Eiddo, Plattform Rheoli Cyswllt Digidol

Diben y Rôl

Ymdrin yn brydlon, proffesiynol ac yn effeithlon â'r holl gyswllt cwsmeriaid, gan gynnwys casglu ac asesu gwybodaeth a dderbynnir cafwyd o alwadau ffôn a chyswllt digidol: datrys galwadau am wasanaeth, pryd bynnag y bo'n bosibl; anfon swyddogion/staff yr heddlu i ddigwyddiadau pan fod angen; a chofnodi troseddau'n gywir, yn unol â Rheolau Cyfrifo'r Swyddfa Gartref (HOCR) a'r Safonau Cofnodi Troseddau Cenedlaethol (NCRS)

Penodol ar gyfer y Rôl

1. Ateb a gweithredu mewn ymateb i alwadau difrys 101 a galwadau brys 999 a Cyswllt Digidol mewn modd amserol.
2. Dehongli a chrynhof gwybodaeth a ddarperir gan gwsmeriaid a chreu cofnod cywir ar system STORM (System Gofnodi Digwyddiadau a Defnydd o Adnoddau) lle bo'n briodol a'i ddiweddarw pan fod angen.
3. Rhoi cyngor ac arweiniad i gwsmeriaid, gan eu cyfeirio at asiantaethau eraill lle bo'n briodol ar gyfer materion nad ydynt yn ymwneud â'r heddlu.
4. Gweithredu'r ymateb graddedig priodol i ddigwyddiadau er mwyn lleihau'r risg a'r niwed sy'n amlwg.
5. Gweithredu categoreddio NCRS / NSIR yn effeithiol i'r digwyddiadau a gofnodir.
6. Ymdrin â symud digwyddiadau sydd ddim angen presenoldeb heddlu ymlaen dros y ffôn, gan gael gwybodaeth gywir yn gyflym mewn modd cwrtais, gyda'r nod o ddatrys y digwyddiad.
7. Cofnodi manylion perthnasol ar System Cofnodi Troseddau'r Heddlu lle bo'n briodol, yn unol â gweithdrefnau Cofnodi Troseddau.
8. Pennu neu ddyddiadura apwyntiadau ar gyfer presenoldeb adnoddau heddlu ar gyfer digwyddiadau ymateb wedi'u trefnu.
9. Rhoi diweddariadau amserol i gwsmeriaid mewn perthynas ag ymholiadau cyfredol sy'n cael eu rheoli o fewn yr Uned Gwasanaeth Cyhoeddus.
10. Defnyddio a holi amryw o systemau (e.e. STORM, Cyfrifiadur Cenedlaethol yr Heddlu, systemau cudd-wybodaeth, COMPACT ayyb) er mwyn symud digwyddiadau ymlaen neu ddarparu gwybodaeth gywir a diweddar i swyddogion / staff perthnasol er mwyn cynorthwyo â gwerthuso a rheoli digwyddiadau.
11. Cyfathrebu â Swyddogion / Staff trwy radio er mwyn cynnal system datrys digwyddiadau effeithiol.

Rôl Generig

12. I gyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg hyd at Lefel 1, [Cliciwch yma am ofynion HDP o ran y Gymraeg]
13. Yn ôl cyfarwyddyd, ymgymryd â'r gweithgareddau trafodaethol a'r tasgau gweinyddol gofynnol.
14. Darparu gwasanaeth effeithiol ac effeithlon i gwsmeriaid mewnol ac allanol, gan sicrhau y cynhelir cyfrinachedd bob tro.
15. Ymdrin yn effeithiol â chyfathrebu mewnol ac allanol gan staff ac aelodau'r cyhoedd.
16. Sicrhau bod systemau'r heddlu'n cael eu cynnal a'u diweddarw'n effeithiol yn unol â phrosesau busnes.
17. Datblygu, cynnal a sicrhau prosesau busnes effeithiol.
18. Cydymffurfio â deddfwriaethau perthnasol a phrotocolau a pholisïau Heddlu Dyfed-Powys, gan gynnwys y Cod Moeseg, y Proffil Asesu Datblygiad, Cyfleoedd Cyfartal, Iechyd a Diogelwch, Rheoli Gwybodaeth yr Heddlu, Diogelu Data a Diogelwch Gwybodaeth, ac ymddwyn yn unol â nhw.

Er mwyn gweld disgrifiwyr o'r lefel cyfrifoldeb sy'n ofynnol ar gyfer y rôl hon, [cliciwch yma](#).

Noder: Darperir y swydd ddisgrifiad hon i roi braslun o ddyletswyddau'r swydd i'r ymgeisydd. Efallai y bydd Heddlu Dyfed-Powys yn gofyn i chi gyflawni dyletswyddau eraill nad ydynt o reidrwydd wedi'u nodi yn y swydd ddisgrifiad ond sy'n gymesur â graddfa'r swydd. Gellir newid y swydd ddisgrifiad o bryd i'w gilydd o fewn y cwrdd a'r lefel cyfrifoldeb sy'n berthnasol i'r swydd hon.

Sgiliau / Cymwysterau [i'w dangos wrth wneud cais]

Rhowch dystiolaeth yn erbyn y PUM cyrhaeddiad hyn yn unig ar eich ffurflen gais

1.	Rhaid eich bod chi'n medru arddangos cryfder wrth ymdrin â sefyllfaoedd heriol. (H)
2.	Rhaid bod gennych Raddau TGAU A-C mewn Mathemateg a'r Iaith Saesneg, neu brofiad perthnasol y gellir ei brofi hyd lefel cymharol mewn llythrennedd a rhifedd. (H)
3.	Rhaid dangos eich bod chi'n medru gweithio i lefel uchel o gywirdeb a thalu sylw i fanylion. (H)
4.	Rhaid bod gennych sgiliau mewnbynnu effeithiol sy'n eich galluogi i fewnbynnu ac olrhain data'n effeithiol. (H)
5.	Rhaid eich bod chi'n medru arddangos sgiliau cyfathrebu da ar lafar ac yn ysgrifenedig. (H)

Gall sgiliau / profiad / gwybodaeth arall sydd eu hangen ar gyfer y rôl gael eu hasesu yn ystod y broses gyfweld

1.	Rhaid meddu ar NVQ lefel 2 mewn Trin Galwadau / Gwasanaeth Cwsmeriaid neu fod yn barod i gyflawni hyn o fewn 12 mis o gychwyn y swydd. (H)
2.	Rhaid bod gennych brofiad blaenorol o weithio mewn amgylchedd prysur, a rhoi cyngor ac arweiniad i aelodau o'r cyhoedd. (H)
3.	Rhaid arddangos ymagwedd ymarferol tuag at ddatrys problemau. (H)
4.	Rhaid bod yn hyderus o ran defnyddio Microsoft Word ar gyfer prosesu geiriau ac Excel ar gyfer trafod data ac adrodd amdano. (H)
5.	Rhaid bod â phrofiad blaenorol o gyflwyno gwasanaeth o safon uchel i gwsmeriaid mewnlol ac allanol. (H)
6.	Rhaid eich bod chi'n barod i gwblhau'r holl hyfforddiant ac asesiadau sy'n ofynnol ar gyfer y rôl yn llwyddiannus. (H)

ALLWEDD: (H) – Hanfodol / **(D)** – Dymunol

Noder: Yn y cyfweiliad, asesir ymgeiswyr yn erbyn y meini prawf a nodir yn y ddolen ganlynol: [Cliciwch yma](#). Ceir rhagor o wybodaeth am y broses gyfweld fel rhan o'r pecyn gwybodaeth ar gyfer ymgeiswyr.