**DISGRIFIAD SWYDD**

## UWCH SWYDDOG CWYNION

| | |
|---|---|
| **Adran:** | Prif Weithredwr |
| **Tîm** | Llywodraethu a Chydymffurfio |
| **Yn atebol i:** | Rheolwr Llywodraethu |
| **Yn gyfrifol am:** | DYB |
| **Lleoliad y swydd:** | Dinbych neu Penygroes / Gweithio adre |

**DIBEN Y SWYDD:**

- Gweithredu fel Swyddog Cwynion Grŵp Cynefin, ac arwain ar bob rhan o'r broses cwynion swyddogol yn unol â safonau rheoleiddio ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, gan sicrhau:
    - Bod cwynion yn cael eu trin yn brydlon gan sicrhau datrysiadau cynnar, lle bo'n bosibl
    - Bod cwynion tenant/defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu clywed a’n bod yn weithredu proses gwersi a ddysgwyd cadarn
    - Data cywir ynghylch cwynion, sy'n cael eu hasesu ar gyfer tueddiadau, ac sy'n llywio darpariaeth gwasanaethau yn y dyfodol
- Cefnogi'r Rheolwr Llywodraethu drwy gyfrannu at gyflawni amcanion a thargedau'r tîm

**CYFRIFOLDEBAU'R SWYDD:**

1. Arwain ar bob agwedd o'r broses cwynion ffurfiol, drwy ymateb a datrys cwynion yn unol â'r Polisi Cwynion, y Safonau Rheoleiddio, a Safonau Cwynion PSOW (The Public Services Ombudsman for Wales)

2. Bod yn gyfrifol am sicrhau bod cwynion yn cael eu trin yn effeithiol, ac ymchwilio i gwynion Cam 2, gan wneud argymhellion i'r Prif Dîm Arweinyddiaeth, megis iawndal ac ati

3. Cynorthwyo i greu diwylliant o welliant parhaus ("gwersi a ddysgwyd") trwy ddadansoddi, paratoi a chyflwyno adroddiadau dysgu o gwynion i'r Prif Dîm Arweinyddiaeth, y Bwrdd Rheoli a'i Bwyllgorau, ynghyd â'r Fforwm Boddhad a Chwynion.

4. Cydweithio â'r Ombwdsmon a pharatoi ymatebion addas i gwynion a sicrhau bod argymhellion sy'n deillio o'r broses 'dysgu o wersi' yn cael eu gweithredu.

5. Paratoi data cwynion cywir bob chwarter yn unol â safonau cwynion PSOW.

6. Cefnogi timau rheng-flaen gyda chyngor ar ddatrysiadau cynnar, adfer gwasanaeth, ac atal cwynion rhag dwysáu.

7. Darparu hyfforddiant / sesiynau briffio ar safonau cwynion, y Cod, a themâu dysgu (e.e. ymddiheuro yn effeithiol, dadansoddiad o wraidd y mater).

8. Cyflwyno adroddiadau rheolaidd yn unol â gofynion y swydd.

9. Cefnogi'r Tîm Llywodraethu gyda thasgau eraill, yn ôl yr angen, ac yn ystod absenoldebau.

<table>
<tr><td colspan="2">CYFRIFOLDEBAU CORFFORAETHOL</td></tr>
<tr><td>Cyflawni Gwasanaeth</td><td>
<ul>
<li>Cyflawni’r gwaith i safon uchel, ar amser ac o fewn cyllidebau.</li>
<li>Ymateb i gwsmeriaid mewnol ac allanol yn amserol ac yn broffesiynol.</li>
<li>Darparu cyngor a chefnogaeth i gyd-weithwyr / cwsmeriaid</li>
<li>Cyflwyno adroddiadau rheolaidd o fewn cyfrifoldebau’r swydd</li>
<li>Cydymffurfio gyda phob polisi ac unrhyw ddeddfwriaeth perthnasol.</li>
</ul></td></tr>
<tr><td>Perfformiad</td><td>
<ul>
<li>Gweithio tuag at nodau ac amcanion Grŵp Cynefin a chefnogi datblygiad sefydliad sy’n perfformio i safon uchel.</li>
<li>Cyfrannu tuag at gyflawni amcanion y Tîm yn llwyddiannus.</li>
</ul></td></tr>
<tr><td>Polisïau a Phrosesau</td><td>
<ul>
<li>Gweithio yn unol â holl bolisïau a phrosesau Grŵp Cynefin.</li>
<li>Sicrhau bod polisïau a phrosesau yn cyd-fynd â gofynion deddfwriaethol, rheolaethol ac ymarferion da,</li>
<li>Adolygu a chynnig gwelliannau i bolisïau er mwyn cefnogi gwelliant parhaus.</li>
</ul></td></tr>
<tr><td>Ariannol a Chyllideb</td><td>
<ul>
<li>Cyfrannu tuag at reoli cyllideb yn effeithiol.</li>
</ul></td></tr>
<tr><td>Arall</td><td>
<ul>
<li>Cynrychioli Grŵp Cynefin yn effeithiol yn allanol trwy gyfleu delwedd broffesiynol a phositif ar bob achlysur,</li>
<li>Ymrwymiad i gyfranogiad tenantiaid ym mhob agwedd o’r gwaith.</li>
</ul></td></tr>
<tr><td colspan="2">Nid yw’r Disgrifiad Swydd uchod yn rhestr holl gynhwysfawr o ddyletswyddau a chyfrifoldebau’r swydd.<br><br>Bydd gofyn i ymgymryd â dyletswyddau eraill o fewn graddfa’r swydd o bryd i’w gilydd mewn trafodaeth â’r Rheolwr.<br><br>Adolygir y disgrifiad swydd yn rheolaidd ac yn unol â gofynion y gwasanaeth.<br><br>Caiff unrhyw newid a fwriedir ei drafod gyda deilydd y swydd.</td></tr>
</table>

| **CYFRIFOLDEBAU PERSONOL:** | |
|---|---|
| Gweithredu yn unol â gwerthoedd Grŵp Cynefin:- | |
| **Tryloyw** | Rydyn ni'n agored, yn glir, a bob amser yn gweithredu gyda gonestrwydd |
| **Cynhwysol** | Rydyn ni'n meithrin amgylchedd lle mae pob unigolyn yn teimlo ei fod yn cael ei werthfawrogi, ei barchu a'i gefnogi |
| **Blaengar** | Rydyn ni'n ddeinamig, yn wydn, a byddwn yn cwrdd â heriau a chyfleoedd y dyfodol yn hyderus |
| Sicrhau cyfrinachedd, diogelwch a chywirdeb data<br>Hyrwyddo a gweithredu yn unol â'r Polisi Iechyd a Diogelwch<br>Hyrwyddo cydraddoldeb ac amrywiaeth ym mhob agwedd o'r gwaith | |

Disgwylir fod pob aelod o staff o fewn Grŵp Cynefin yn gweithredu o fewn ein Fframwaith Cymwyseddau, sef ymddygiadau neu sgiliau sy'n hanfodol ar gyfer perfformiad effeithiol:-

- Cyfathrebu Effeithiol
- Gweithio fel Tîm
- Gweithio'n Effeithiol ac Effeithlon
- Rhagoriaeth Cwsmer
- Gwelliant Parhaus

**PRIF GYSYLLTIADAU'R SWYDD:**

Mewnol: Aelodau Bwrdd a Phwyllgorau, y Prif Dîm Arweinyddiaeth, Penaethiaid Gwasanaeth, Rheolwyr, Staff, a'r Tîm Llywodraethu a Chydymffurfio

Allanol: Achwynwyr, Tenantiaid a Chwsmeriaid, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW)

**AMGYLCHEDD GWAITH ARFEROL:**

- Gweithio hybrid (Swyddfa a Chartref). O leiaf 3 diwrnod yn y Swyddfa.

**MANYLEB PERSON**
**UWCH SWYDDOG CWYNION**

***Ystyrir yr holl feini prawf yn hanfodol oni nodir fel dymunol***

**Addysg a Chymwysterau**:

- Gradd berthnasol, cymhwyster, tystysgrif safon mewn ymdrin â chwynion neu brofiad arall o fewn y maes gwella gwasanaeth

**Profiad Proffesiynol:**

- Profiad gweithredol o weithredu proses cwynion, gan gynnwys datrysiadau cynnar a gwersi a ddysgwyd
- Profiad o ymchwilio i gwynion, gan gynnwys cwynion cymhleth Cam 2
- Profiad o gasglu ac asesu data cywir
- Cynnal trafodaethau ag achwynwyr
- Ysgrifennu adroddiadau i lefel uwch

**Gwybodaeth a Sgiliau:**

- Gwybodaeth a dealltwriaeth o'r maes tai cymdeithasol
- Gallu gweithio'n dda fel rhan o dîm
- Sgiliau datrys problemau cryf
- Cymhwyso atebion Technoleg Gwybodaeth i hwyluso cwblhau tasgau'n effeithiol
- Trwydded yrru gyfredol lawn

Yn ddwyieithog (Cymraeg a Saesneg) yn y lefelau canlynol neu lefelau uwch:

| | |
|---|---|
| Deall: | Yn gallu dilyn sgyrsiau arferol sy'n ymwneud â'r gwaith yn y ddwy iaith rhwng siaradwyr rhugl |
| Siarad: | Yn gallu cynnal sgwrs go fanwl am faterion gwaith arferol yn y ddwy iaith |
| Darllen | Yn gallu darllen a deall deunydd cyffredin a deunydd technegol gyda geiriadur yn y ddwy iaith |
| Ysgrifennu: | Yn gallu drafftio testun arferol gyda chymorth golygyddol yn y ddwy iaith |

**Arwain a Rheoli:**

- Yn gallu gweithio'n effeithiol gyda ffocws ar ganlyniadau
- Ymrwymiad i ddarparu gwasanaethau cwsmeriaid rhagorol
- Yn meddu ar arddull i weithio ar y cyd

| Crynodeb o'r Telerau ac Amodau<br>UWCH SWYDDOG CWYNION | |
|---|---|
| **Math o gytundeb** | Parhaol |
| **Cyflog** | Band E, Pwynt 1-5 £33,517 - £37,724 y flwyddyn<br>Cynigir y swydd ar y pwynt isaf<br>Telir cyflog ar yr 20fed o bob mis |
| **Gwyliau:** | 30 diwrnod y flwyddyn ynghyd â'r gwyliau banc statudol a'r cyfnod rhwng y Nadolig a'r Flwyddyn Newydd |
| **Teithio:** | Defnyddiwr car achlysurol |
| **Pensiwn:** | Mae Grŵp Cynefin yn cynnig darpariaeth pensiwn trwy Gynllun Social Housing Pension Scheme (SHPS) |
| **Cyfnod prawf:** | 6 mis |
| **Oriau gweithio a threfniant gwaith** | 35 awr yr wythnos<br>Llun - Gwener<br>Gweithredir cynllun fflecsi |
| **Tâl salwch** | Gweithredir cynllun tâl salwch galwedigaethol. |
| **Absenoldebau Arbennig** | 5 diwrnod pro rata gyda thâl mewn unrhyw gyfnod o 12 mis i ofalu am ddibynyddion penodol<br>2 diwrnod pro rata gyda thâl i briodi, i symud tŷ, i ysgaru.<br>Amser credyd rhesymol ar gyfer apwyntiadau meddygol.<br>Hyd at 10 diwrnod pro rata gyda thâl ar achlysur o brofedigaeth.<br>Hyd at 3 mis pro rata gyda thâl i ofalu am berthynas agos gydag afiechyd terfynol |
| **Buddiannau ffordd o fyw** | Mynediad i'n cynllun lles<br>Cyfleusterau gweithio hyblyg a'r gallu i weithio o bell/ gweithio gartref os yn addas. |
| **Datblygiad Personol** | Os oes gennych gymwysterau proffesiynol a'ch bod yn talu ffioedd proffesiynol blynyddol i'ch corff aelodaeth, byddwn yn talu un o'r rhain bob blwyddyn i'ch helpu i aros yn gysylltiedig a'r wybodaeth a'r addysg ddiweddaraf gan eich corff proffesiynol.<br>Rydyn ni hefyd eisiau i'n holl gydweithwyr fwynhau buddion dysgu gydol oes, felly os ydych chi'n gweithio gyda ni byddwn ni'n buddsoddi ynoch chi fel hyn hefyd! |
| **Gwiriad Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS)** | Gwiriad sylfaenol |