



Gwasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd EM

Gwasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd Ei Mawrhydi

Teitl Swydd: Asiant Canolfan Alwadau

Ystod Cyflog: Band E

Cefndir a phrif bwrpas y rôl

Mae staff sydd â sgiliau gwasanaeth cwsmer ardderchog yn hanfodol i sicrhau bod y Llysoedd, y Tribiwnlysoedd a swyddfeydd eraill yng Ngwasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd Ei Mawrhydi (GLITEM) yn gweithredu'n effeithiol. Mae canolfan gyswllt Gwasanaeth Cenedlaethol Cydymffurfiaeth a Gorfodaeth (NCES) yng Nghanolfan Gyswllt a Chydymffurfiaeth GLITEM Cymru yng Nghwmbrân yn ganolfan brysur sy'n darparu gwasanaeth ffôn canolog i'r llysoedd a'r tribiwnlysoedd. Mae staff y ganolfan yn ateb hyd at 10,000 o alwadau bob wythnos.

Mae'r ganolfan yn ymfalchïo ei bod yn darparu gwasanaeth cwsmer ardderchog ac mae'n gweithio'n barhaus i wella trwy ddefnyddio adnoddau a thechnegau gwelliant parhaus. Mae cwsmeriaid sy'n ffonio'r ganolfan alwadau yn aml mewn sefyllfaoedd anodd sy'n peri straen iddynt, felly mae'r ganolfan yn pwysleisio pwysigrwydd trin galwadau gydag empathi a dealltwriaeth. Ynghyd â darparu gwasanaeth ardderchog i'n cwsmeriaid allanol, bydd asiantau hefyd yn cysylltu'n rheolaidd â staff y llysoedd a'r tribiwnlysoedd mewn safleoedd prosesu ledled y wlad.

Mae'r ganolfan gyswllt yn weithredol rhwng 8.00 - 17:00 a gofynnir i asiantau cyswllt weithio o fewn yr oriau hyn ar sail rota.

Er caiff deiliad y swydd ei leoli mewn swyddfa benodol, mae'n bosib y bydd angen bod yn hyblyg i weithio o bryd i'w gilydd yn swyddfeydd lleol eraill GLITEM.

Wrth weithio fel rhan o dîm hyblyg, bydd disgwyl i ddeiliad y swydd ymgymryd ag amrywiaeth o'r swyddogaethau a'r cyfrifoldebau a nodwyd. Nid yw'n fwriad i bob un o'r deiliaid swydd fod yn gyfrifol am yr holl ddyletswyddau.

Gall y prif gyfrifoldebau gynnwys:

Drafftio	Darparu nodiadau cywir a chryno ar y systemau gweithredu priodol ar ôl pob galwad ffôn.
Gweithrediadau	- Ateb galwadau gan ddelio ag amrywiaeth eang o ymholiadau ar gyfer yr holl ranbarthau mae'r ganolfan yn eu gwasanaethu. - Gallu cymryd nodiadau ar gyfer cofnodion mewn ffordd effeithlon, ar yr un pryd â chynnal trafodaeth gyda'r cwsmer.

	• Mae gallu gwranddo'n astud yn sgil sylfaenol, ac felly mae'n rhan hanfodol o'r rôl. • Gweithio fel tîm i sicrhau bod cyfarfodydd y Bwrdd Gwybodaeth Tîm (TIB) yn berthnasol, yn amserol ac yn gynhyrchiol • Gweithio fel tîm i ddatrys problemau, asesu effaith Gweithdrefnau Gweithredu Safonol (SOPS) newydd a chyfrannu i brosiectau bychain. • Gweithio fel rhan o dîm, cefnogi'r tîm gyda'r llwyth gwaith, rhannu arferion gorau a gwybodaeth gyda chydweithwyr • Bod yn gyfrifol am eich datblygiad eich hun a bod yn hyblyg gyda chynorthwyo meysydd busnes eraill pan fo angen. • Chwilio am ffyrdd arloesol i wella'r profiad i gwsmeriaid yn barhaus trwy ddefnyddio adnoddau datrys problemau. • Rhaid ymddwyn yn unol â Chod Ymddygiad y Gwasanaeth Sifil a Pholisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth Y Weinyddiaeth Cyfiawnder bob amser. • Gofalu am eich iechyd a diogelwch chi eich hun a'r bobl a allai gael eu heffeithio gan yr hyn rydych yn ei wneud (neu'r hyn nad ydych yn ei wneud). Cydweithredu â phobl eraill ar faterion iechyd a diogelwch a pheidio ag ymyrryd yn, neu gamddefnyddio unrhyw beth a ddarperir at ddibenion iechyd, diogelwch a lles. • Ymgymryd â dyletswyddau ad hoc sy'n berthnasol i'ch graddfa gyflog (a chyda hyfforddiant digonol) sy'n ofynnol gan y rheolwr llinell
Gwirio a dilysu	• Gwirio manylion achosion i sicrhau eu bod yn cydymffurfio pan fydd disgrifiad neu wybodaeth cwsmeriaid o'r drosedd wedi'u haddasu/newid • Cyfeirio cwsmeriaid at yr adrannau cywir pan fydd ymholiadau yn codi sydd angen eu hatgyfeirio • Meddu ar y wybodaeth gyfredol am y sefydliad bob amser.
Casglu a chydosod gwybodaeth	• Bydd angen i ddeiliaid y swydd addasu a newid gwybodaeth a gwneud penderfyniadau er mwyn sicrhau y rhoddir cyfarwyddyd perthnasol i gwsmeriaid • Bydd angen i ddeiliaid y swydd gasglu a threfnu gwybodaeth i baratoi ar gyfer, a chynnal cyfarfodydd y Bwrdd Gwybodaeth Tîm dyddiol, fel sy'n ofynnol. • Casglu data'n gywir trwy ddefnyddio adnodd cofnodi galwadau a neu broses gofnodi â llaw i gefnogi'r ymgais i leihau nifer y galwadau yn unol â'r strategaeth lleihau galwadau a gytunwyd arni.

	• Cadw cofnod o unrhyw ganmolïaeth a chwynion ar gronfa ddata ganolog GLITEM lle bo angen. • Llenwi ffurflenni colli data/ffurflenni digwyddiad data yn gywir a chymryd unrhyw gamau gweithredu angenrheidiol i reoli'r risg
Cyfathrebu gyda'r cyhoedd, y farnwriaeth, defnyddwyr llys a thribiwnlys eraill a chynrychiolwyr asiantaethau a sefydliadau eraill	• Darparu gwasanaeth defnyddiol, prydlon, moesgar "sy'n iawn y tro cyntaf" i'n cwsmeriaid mewnol ac allanol

Dyletswyddau eraill

Mae gofyn i ddeiliad y swydd weithio mewn ffordd hyblyg ac ymgymryd ag unrhyw ddyletswyddau rhesymol eraill, ar gais rheolwr llinell, sy'n gymesur â gradd a lefel cyfrifoldeb y swydd hon.

Cymwyseddau Allweddol y Gwasanaeth Sifil

Bydd angen i chi ddarparu tystiolaeth o'r cymwyseddau allweddol canlynol ar Lefel 1.

	Ymddygiad Effeithiol Mae pobl sy'n effeithiol yn debygol o...
Newid a Gwella	• Adolygu arferion gwaith a meddwl am syniadau i wella'r ffordd y gwneir pethau. • Dysgu gweithdrefnau newydd, ceisio defnyddio technolegau newydd a helpu cydweithwyr i wneud hynny. • Cydweithredu â newidiadau a bod yn agored i'w posibiliadau, ac ystyried ffyrdd o weithredu newidiadau ac addasu iddynt yn eich rôl eich hun. • Bod yn adeiladol wrth dynnu sylw rheolwyr at faterion yn ymwneud â newidiadau a weithredwyd ac effaith y rhain ar y gwasanaeth. • Ymateb yn effeithiol i argyfyngau.
Gwneud Penderfyniadau Effeithiol	• Gwneud a chofnodi penderfyniadau effeithiol, gan ddilyn y maen prawf priodol ar gyfer gwneud penderfyniadau. • Gofyn cwestiynau pan rydych yn ansicr. • Gwneud dadansoddiadau priodol i gefnogi penderfyniadau neu argymhellion. • Ymchwilio i fylchau, gwallau ac anghysondebau mewn gwybodaeth ac ymateb iddynt. • Cyhoeddi penderfyniadau'n glir a'u gwirio'n adeiladol. • Meddwl drwy oblygiadau eich penderfyniadau eich hun cyn

	cadarnhau sut i ymdrin â phroblem/mater.
Arwain a chyfathrebu	• Cyflwyno eich barn eich hun mewn ffordd glir ac adeiladol, gan ddewis dull cyfathrebu priodol, e.e. e-bost/ffôn/wyneb yn wyneb. • Gweithredu mewn ffordd deg a pharchus wrth ddelio ag eraill. • Ysgrifennu'n glir mewn iaith syml ac eglur, a gwirio'r sillafu a'r gramadeg yn eich gwaith, gan ddysgu o wallau blaenorol. • Gofyn cwestiynau agored er mwyn gwerthfawrogi safbwynt pobl eraill.
Gweithio ar y Cyd ac Mewn Partneriaeth	• Cyfrannu'n rhagweithiol i waith y tîm cyfan. • Dod i adnabod aelodau eraill o'r tîm/cydweithwyr a deall eu safbwyntiau a'r dewisiadau y maent yn eu ffafrio. • Gofyn am help pan fo angen, i allu gwneud eich gwaith eich hun yn effeithiol. • Bod yn agored i gyflawni gwahanol swyddogaethau. • Ceisio gweld pethau o safbwynt pobl eraill a gwirio eich dealltwriaeth. • Gwrando ar farn pobl eraill a dangos sensitifrwydd tuag at eraill.
Rheoli Gwasanaeth o Safon	• Cyfathrebu mewn ffordd sy'n rhagweld ac yn cwrdd â gofynion y cwsmer a rhoi argraff ffafriol o'r Gwasanaeth Sifil. • Ceisio gwybodaeth gan gwsmeriaid er mwyn deall eu hanghenion a'u disgwyliadau. • Gweithredu er mwyn atal problemau, gan roi gwybod am broblemau pan fo angen. • Caffael yr wybodaeth sydd ei hangen er mwyn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth, polisïau, gweithdrefnau a rheolau sy'n berthnasol i'r swydd. • Annog cwsmeriaid i ddefnyddio gwybodaeth a chefnogaeth berthnasol a fydd yn eu helpu i ddeall a defnyddio gwasanaethau'n fwy effeithiol. • Cymryd cyfrifoldeb am faterion, canolbwyntio ar ddod o hyd i'r ateb cywir a rhannu'r wybodaeth ddiweddaraf am gynnydd â chwsmeriaid a phartneriaid.

Cyflawni Gweithredol yn GLITEM

Mae'r rôl hon yn rhan o'r Proffesiwn Cyflawni Gweithredol. Yr unigolion hyn yw wyneb allanol y llywodraeth gan eu bod yn darparu gwasanaethau hanfodol i'r cyhoedd mewn amryw o rolau gwahanol. Maent yn gweithio mewn amryw o wahanol adrannau ac asiantaethau ar draws y DU, yn darparu gwasanaethau i gwsmeriaid mewn

- Rolau wyneb yn wyneb yn GLITEM, er enghraifft tywysydd llys
- Rolau yng Nghanolfan Gyswilt GLITEM, er enghraifft cynghorwyr yn y ganolfan alwadau
- Rolau prosesu yn GLITEM, er enghraifft staff yn y Ganolfan Hawliadau am Arian yn y Llys Sirol a Gweinyddiaeth y Llysoedd a'r Tribiwnlysoedd

Mae bod yn rhan o'r proffesiwn cyflawni gweithredol yn golygu eich bod yn perthyn i gymuned traws-lywodraethol. Bydd yn gyfle i chi gael mynediad i wybodaeth am safonau

proffesiynol, datblygu sgiliau a chymwysterau fydd yn eich helpu chi i barhau i wella eich datblygiad a'ch perfformiad ac ymestyn eich opsiynau gyrfa.

Oriau gweithio hyblyg.

Mae GLITEM yn cynnig system gweithio'n hyblyg yn llawer o'i swyddfeydd.

Rhannu swydd a gweithio llai o oriau

Bydd pob cais ar gyfer rhannu swydd neu weithio nifer llai o oriau yn cael eu trin yn deg ac ar sail unigol, yn unol â pholisi gweithio hyblyg a pholisi cydraddoldeb Y Weinyddiaeth Cyfiawnder.

Mae GLITEM yn cynnig amrywiaeth o fuddion

Gwyliau Blyneddol

Lwfans hael ar gyfer gwyliau â thâl, yn dechrau ar 25 diwrnod y flwyddyn ac yn cynyddu wrth i'ch gwasanaeth gynyddu. Ceir hefyd cynllun sy'n caniatáu i staff brynu neu werthu hyd at dri diwrnod o wyliau y flwyddyn. Amser ychwanegol i ffwrdd, gyda thâl, ar gyfer gwyliau cyhoeddus ac 1 diwrnod braint. Cyfrifir gwyliau ar gyfer swyddi rhan amser a swyddi a rennir ar sail pro-rata.

Pensiwn

Mae'r Gwasanaeth Sifil yn cynnig dewis o gynlluniau pensiwn, gan roi'r hyblygrwydd i chi ddewis y pensiwn gorau i chi.

Hyfforddiant

Mae GLITEM wedi ymrwymo i ddatblygu ei staff ac mae'n cynnig amrywiaeth eang o gyfleoedd hyfforddi a datblygu.

Cefnogaeth

- Amrediad o bolisiau ystyriol o deuluoedd, megis cyfleoedd i weithio llai o oriau neu rannu swydd.
- Hawl i fuddion hyblyg, megis trefniadau aberthu cyflog am dalebau gofal plant, a buddion gwirfoddol megis talebau siopa a disgownt ar amrediad o nwyddau a gwasanaethau.
- Absenoldeb tadolaeth, mabwysiadu a mamolaeth gyda thâl.
- Prawf llygaidd blyneddol am ddim i weithwyr sy'n defnyddio sgrin cyfrifiaduwr.

Rhwydweithiau

Y cyfle i ymuno â rhwydweithiau sy'n cael eu rhedeg gan weithwyr, sydd wedi'u sefydlu i roi cyngor a chefnogaeth ac er mwyn gallu mynegi barn gweithwyr o grwpiau lleiafrifol yn uniongyrchol i uwch reolwyr. Ar hyn o bryd, ceir rhwydweithiau ar gyfer gweithwyr o darddiad ethnig lleiafrifol, gweithwyr sydd ag anableddau, gweithwyr sydd â chyfrifoldebau gofalu, gweithwyr sy'n ferched, a gweithwyr lesbiaidd, hoyw, deurywiol a thrawsrywiol.

Cod y Gwasanaeth Sifil

Mae Cod y Gwasanaeth Sifil, a gyhoeddwyd am y tro cyntaf yn 1996, yn gosod gwerthoedd craidd y Gwasanaeth Sifil a safon yr ymddygiad a ddisgwylir gan bawb sy'n gweithio i'r Gwasanaeth Sifil er mwyn cynnal y gwerthoedd hyn.

- Uniondeb – gosod rhwymedigaethau gwasanaeth cyhoeddus uwchlaw eich buddiannau personol.
- Gonestrwydd – bod yn onest ac yn ddiwyll.
- Gwrthrychedd - seilio eich cyngor a'ch penderfyniadau ar ddadansoddiad trwyadl o'r dystiolaeth.

- Didueddrwydd – gweithredu yn unol â rhinweddau'r achos yn unig a gwasanaethu llywodraethau o wahanol bleidiau gwleidyddol yn gyfartal.

I weld Cod y Gwasanaeth Sifil, ewch i: <http://www.civilservice.gov.uk/about/values>.