

Disgrifiad o'r Rôl

Teitl y Swydd:	Swyddog Gwybodaeth ac Arweiniad
Lleoliad:	Caerdydd
Statws Cytundebol y Rôl:	Llawr amser, 35 awr yr wythnos
Teitl Swydd Rheolwr Llinell:	Pennaeth Rhaglenni a Gwasanaethau
Pwrpas y Swydd:	Rhoi gwybodaeth ac arweiniad cywir, diduedd a chynhwysfawr dros y ffôn, drwy e-bost neu lythyr at ymholwyr Cyngor Age Cymru.
Prif Gyfrifoldebau:	• Darparu gwybodaeth gyffredinol berthnasol ac arweiniad i ymholiadau Llinell Gyngor yn unol â pholisïau a gweithdrefnau a gytunwyd. • Darparu archwiliad cychwynnol o amgylchiadau'r cleient er mwyn nodi'r opsiynau sydd ar gael • Trafod manteision neu anfantision opsiynau sydd ar gael ar gyfer cleientiaid heb wneud argymhellion penodol. • Adnabod cleientiaid sydd angen diagnosis a/neu gyngor ychwanegol a'u cyfeirio'n uniongyrchol at Swyddogion Gwybodaeth a Chyngor neu drefnu apwyntiadau ar gyfer derbyn cymorth ychwanegol. • Cyfeirio cleientiaid sy'n ceisio cyngor wyneb yn wyneb neu gymorth ychwanegol at wasanaethau priodol o fewn Rhwydwaith Age Cymru. • Cyfeirio at a darparu gwybodaeth ffeithiol am rôl sefydliadau neu wasanaethau eraill sy'n gallu cefnogi unigolyn. • Darparu gwasanaeth o safon uchel wrth drin galwadau a gohebiaeth (e-byst a llythyrau) i ymholiadau yn unol â gweithdrefnau y cytunwyd arnynt. • Cofnodi'r holl fanylion ymholi'n gywir ac effeithlon.
Manyleb Person	Mae'r holl feini prawf rhestredig yn hanfodol heblaw ein bod ni'n nodi'n wahanol.
Profiad	Y gallu i ddangos profiad o: • Ddarparu gwybodaeth ac arweiniad i ddefnyddwyr y gwasanaeth dros y ffôn ac yn ysgrifenedig. • Delio ag ymholiadau cwsmeriaid a darparu gwasanaeth i

	gwsmeriaid yn Gymraeg a Saesneg.
Gwybodaeth	• Ymwybyddiaeth o faterion sy'n effeithio ar bobl hŷn yng Nghymru. • Gwybodaeth am y system budd-daliadau lles (Dymunol). • Gwybodaeth a dealltwriaeth o faterion Diogelu Data. • Dealltwriaeth o gronfeydd data rheoli perthynas â chwsmeriaid.
Sgiliau/Gallu	• Sgiliau gwrando ardderchog. • Y gallu i ymdrin ag ymholiadau ysgrifenedig a dros y ffôn yn Gymraeg a Saesneg. • Cymhwysedd TG - prosesu geiriau, Excel, rhyngrwyd a sgiliau e-bost. • Lefel dda o rifedd a llythrennedd. • Y gallu i addasu dull o ymdrin â gwahanol amgylchiadau ac i wneud galwyr yn gartrefol, gwrando'n astud, myfyrio ac egluro. • Y gallu i ymateb i alwyr gydag empathi a sensitifrwydd. • Dyfeisgarwch, sgiliau datrys problemau a sylw da i fanylion. • Dibynadwy a pharod i dderbyn cyfrifoldeb a gwneud penderfyniadau pan fo hynny'n briodol. • Y gallu i ymdopi â straen a materion sy'n medru effeithio ar emosiynau. • Tact a diplomyddiaeth i ddelio â gwybodaeth sensitif a chyfrinachol. • Y gallu i weithio'n hyblyg ac yn rhagweithiol ar liwt eich hun a hefyd fel rhan o dîm. • Gweithio o fewn canllawiau a phrosesau llym.
Cymwysterau	• Gradd TGAU 'C' neu gyfatebol yn Gymraeg a Saesneg. • Mae gennych chi, neu rydych chi'n barod i weithio tuag at gymhwyster Gwybodaeth ac Arweiniad. • Profiad a/neu dystiolaeth o hyfforddiant parhaus ym maes Gwybodaeth ac Arweiniad (Dymunol).
Amgylchiadau ychwanegol	Mae'r swydd hon yn gofyn am wiriad Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd ychwanegol.

Nodiadau:

- Ni fwriedir i'r disgrifiad rôl hwn fod yn gynhwysfawr ym mhob ystyr, ond yn hytrach mae'n diffinio'r pwrpas, y cyfrifoldebau a'r dimensiynau sylfaenol ar gyfer y rôl yn glir. Felly, nid yw'r disgrifiad rôl hwn yn disgrifio unrhyw ddeiliad rôl unigol.
- Yn ogystal â chynnwys y disgrifiad rôl hwn, disgwylir i weithwyr ymgymryd ag unrhyw dasgau rhesymol a cysylltiedig arall a ddyrannwyd gan reolaeth llinell.

Cytundeb Disgrifiad Rôl

Llofnod Deiliad Swydd	Printiwch eich enw:	Dyddiad

Ym Mai 2023