

Proffil y Swydd: Swyddog Cefnogi CTSC			Cyfeirnod						
			XXXX						
Grŵp Teulu'r Swydd	Cyflawni Gweithredol	Pwrpas y Swydd							
Teulu'r Swydd	Darparu Gwasanaethau	Y swydd hon yw'r brif swydd sy'n ymwneud yn uniongyrchol â defnyddwyr yn CTSC, a bydd deiliad y swydd yn darparu gwasanaeth hygyrch a chynhwysol i ddefnyddwyr, gan ddarparu canllawiau ac arweiniad clir i bob defnyddiwr, eu hyfforddi i ddefnyddio'r llwyfan ar-lein a darparu gwybodaeth i ddatrys eu hymholiadau, a phrosesu/diweddaru manylion achosion mawr yn gywir ac yn effeithlon. Bydd deiliad y swydd yn delio ag anghenion uniongyrchol, tymor byr defnyddwyr y gwasanaeth.							
Lefel Gradd	Swyddog Gweinyddol								
Cyfrifoldebau Allweddol		Cysylltiadau a Pherthnasoedd Allweddol							
<ul style="list-style-type: none">Darparu cymorth ac arweiniad proffesiynol a chyfeillgar i ddefnyddwyr gwasanaethau ar-lein drwy amrywiaeth o sianeli (sgwrsio ar y ffôn, sgwrsio ar y we, dros e-bost), yn unol â safonau ansawdd, i sicrhau bod gwasanaeth o ansawdd uchel sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr yn cael ei ddarparu bob dydd a darparu gwasanaeth sy'n canolbwyntio ar ansawdd yn ogystal ag amseroldebBrysbennu defnyddwyr i wasanaethau perthnasol, gan ddefnyddio sgriptiau gwasanaeth a gwybodaeth sydd wedi ei storio a ragnodir gan GLITEF yn ddyddiol, i sicrhau bod defnyddwyr yn cael y wybodaeth gywir sydd ei hangen arnynt ar yr adeg iawn, fel bod pawb yn deall beth sydd ei angen a beth fydd yn digwyddGwaith gweinyddol sy'n gysylltiedig ag awdurdodaeth gan ddefnyddio protocolau a phrosesau sydd wedi'u diffinio ymlaen llaw gan GLITEF i brosesu gwaith nad yw wedi'i awtomeiddioCynnal asesiad o addasrwydd i achos, a symud yr achos ymlaen i'r cam nesaf, a darparu gwybodaeth i alluogi defnyddwyr i ddeall beth yw'r cam nesaf a beth y gallant ei ddisgwyl nesafNodi defnyddwyr sydd angen cymorth ychwanegol/gwahanol a chynnal asesiad sylfaenol o Anghenion Digidol defnyddwyr, yn unol â'r weithdrefn a chyfeirio achosion addas at gyflenwr trydydd parti bob dydd, i sicrhau bod defnyddwyr yn deall ac yn gallu cymryd rhan yn y broses ddigidol newyddDelio â chwynion defnyddwyr sy'n defnyddio'r gwasanaeth am y tro cyntaf, a'u datrys lle bo hynny'n bosibl, yn unol â pholisïau a gweithdrefnau sydd wedi'u diffinio ymlaen llaw gan GLITEF er mwyn i ddefnyddwyr deimlo bod rhywun wedi gwrando arnynt a bod eu cwyn wedi cael ei thrin yn deg. Diweddarau'r system Tîm Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid fel nad oes rhaid ailadrodd y manylion i Swyddog Cymorth gwahanol yn CTSCDarllen erthyglau gwybodaeth perthnasol i sicrhau gwybodaeth gywir a chyfredol yn barhaus am brosesau a systemau, er mwyn gallu rhoi'r wybodaeth iawn i ddefnyddwyr, pan fydd ei hangen arnynt heb oedi na dryswchMynd ati'n rhagweithiol i ymgysylltu ag adnoddau cynllunio'r gweithlu / teclyn dyrannu sifftiau GLITEF i sicrhau bod gofynion busnes yn cael eu bodloniGweithio fel rhan o'r tîm i ystyried gwelliannau parhaus sy'n angenrheidiol er mwyn cyflawni'r rhain yn effeithiol a'u bwydo i'r sianeli Troseddau ac Ymchwiliadau ehangach		<p>Bydd y swydd hon yn darparu cyswllt uniongyrchol gyda defnyddwyr gwasanaeth (aelodau o'r cyhoedd, defnyddwyr gwasanaeth proffesiynol) gan ddarparu gwybodaeth ac arweiniad ar weithdrefnau ac ateb ymholiadau. Cyfathrebu â chanolfannau Llysoedd a Thribiwnlysoedd ynghylch gwybodaeth am wrandawiadau ar y diwrnod</p> <ul style="list-style-type: none">Y Farnwriaeth – darparu neu ofyn am wybodaeth am achosion sy'n mynd drwy'r CTSC/GLITEFPartneriaid Cyhoeddus a Chyfiawnder (defnyddwyr proffesiynol y llysoedd/tribiwnlysoedd – cyfreithwyr, bargyfreithwyr, yr heddlu, y gwasanaeth prawf, cymorth i dystion) – darparu a gofyn am wybodaeth am achosion cyfredol ac achosion posibl i sicrhau bod pawb yn deall beth sydd ei angen a beth fydd yn digwyddTimau Canolfannau Rhanbarthol a Llysoedd a Thribiwnlysoedd – rhannu gwybodaeth am achosion sy'n cael eu clywed yn y llys/tribiwnlysDarparwyr gwasanaeth Digidol a Gynorthwyr gan Drydydd Parti – rhannu gwybodaeth am ddefnyddwyr a atgyfeirirDarparwr argraffu a sganio nifer o ddogfennau – cyfnewid gwybodaeth am ba mor dderbyniol yw dogfennau ansafonol ar gyfer achosion.							
Gwybodaeth, Sgiliau a Phrofiad		Cymhlethdodau							
<ul style="list-style-type: none">Gwybodaeth a dealltwriaeth o brofiad y defnyddiwr (gwasanaeth i gwsmeriaid) – cydymdeimlo â defnyddwyr a sicrhau profiad proffesiynol a chyflym i ddefnyddwyrGwybodaeth fanwl am ryngweithio defnyddwyr â rhyngwynebau ar-lein a sgiliau hyfforddi - gallu arwain y defnyddwyr sy'n ffonio drwy ymgysylltu 'yn ddigidol'Cyfathrebu llafar a meistrolaeth dda ar yr iaith Saesneg – gallu egluro gwybodaeth a allai fod yn gymhleth mewn termau syml er mwyn i'r defnyddiwr ddeall a gweithredu, fel ei fod yn deall beth i'w ddisgwyl a'r hyn a ddisgwylir ganddoGwybodaeth am ffynonellau eraill o wybodaeth neu arweiniad, neu barodrwydd i ddysgu amdanynt – rhoi canllawiau i ddefnyddwyr sy'n ffonio, ac egluro'r cynnydd a'r camau nesaf o ran hwyluso achosion a materion sy'n ymwneud â gwrandawiadauHyblygrwydd i symud rhwng swyddi - i gefnogi defnydd effeithiol ac effeithlon o adnoddau i ddiwallu anghenion defnyddwyrDeallusrwydd emosiynol cryf - gallu deall anghenion defnyddwyr sy'n ffonio a darparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid wrth aros o fewn paramedrau busnes a ragnodirDatrys problemau'n rhagweithiol – rhagweld materion cyn iddynt ddod yn broblem, mynd ati'n rhagweithiol i ddatrys problemau arferol ac uwchgyfeirio materion difrifol		<table><tr><td>Datrys problemau</td><td>Bod yn gyfrifol am benderfyniadau brysbennu a chyfeirio sy'n addas ar gyfer y defnyddiwr, yn unol â phrotocolau a chanllawiau. Gofyn am wybodaeth gan ddefnyddwyr i sicrhau cywirdeb ac effeithlonrwydd ym mhrosesau'r llys/tribiwnlys, yn unol â gofynion GLITEF. Prosesu gwaith achos yn unol â chanllawiau a phrotocolau.</td></tr><tr><td>Rheoli adnoddau</td><td>Dim (ar wahân i'w amser a'i adnoddau ei hun)</td></tr><tr><td>Ymreolaeth</td><td>Wrth ddelio ag ymholiadau defnyddwyr a gwaith gweinyddu achosion, bydd gofyn i ddeiliad y swydd weithio o fewn gweithdrefnau a phrotocolau safonol sydd wedi'i diffinio'n fanwl, a bydd yn cyfeirio materion anarferol neu gymhleth at arweinydd tîm neu'r tîm cyfarwyddiadau achosion/Barnwrol.</td></tr></table>		Datrys problemau	Bod yn gyfrifol am benderfyniadau brysbennu a chyfeirio sy'n addas ar gyfer y defnyddiwr, yn unol â phrotocolau a chanllawiau. Gofyn am wybodaeth gan ddefnyddwyr i sicrhau cywirdeb ac effeithlonrwydd ym mhrosesau'r llys/tribiwnlys, yn unol â gofynion GLITEF. Prosesu gwaith achos yn unol â chanllawiau a phrotocolau.	Rheoli adnoddau	Dim (ar wahân i'w amser a'i adnoddau ei hun)	Ymreolaeth	Wrth ddelio ag ymholiadau defnyddwyr a gwaith gweinyddu achosion, bydd gofyn i ddeiliad y swydd weithio o fewn gweithdrefnau a phrotocolau safonol sydd wedi'i diffinio'n fanwl, a bydd yn cyfeirio materion anarferol neu gymhleth at arweinydd tîm neu'r tîm cyfarwyddiadau achosion/Barnwrol.
Datrys problemau	Bod yn gyfrifol am benderfyniadau brysbennu a chyfeirio sy'n addas ar gyfer y defnyddiwr, yn unol â phrotocolau a chanllawiau. Gofyn am wybodaeth gan ddefnyddwyr i sicrhau cywirdeb ac effeithlonrwydd ym mhrosesau'r llys/tribiwnlys, yn unol â gofynion GLITEF. Prosesu gwaith achos yn unol â chanllawiau a phrotocolau.								
Rheoli adnoddau	Dim (ar wahân i'w amser a'i adnoddau ei hun)								
Ymreolaeth	Wrth ddelio ag ymholiadau defnyddwyr a gwaith gweinyddu achosion, bydd gofyn i ddeiliad y swydd weithio o fewn gweithdrefnau a phrotocolau safonol sydd wedi'i diffinio'n fanwl, a bydd yn cyfeirio materion anarferol neu gymhleth at arweinydd tîm neu'r tîm cyfarwyddiadau achosion/Barnwrol.								