



ROLE ADVERT

ROLE TITLE: Recovery Processor

POST ID: RRR14

GRADE: BAND D SCP 17 – SCP 21 £17,547 - £19,939

HOURS: 14.8 hours per week (2days)

LOCATION: Based in Magor, which may change in the future if the service location needs to relocate. Relocation or disturbance expenses will not be paid if this happens.

WELSH LANGUAGE ASSESSMENT:

The ability to speak Welsh is desirable but not essential

PURPOSE OF POST:

- To be part of a team of three specifically responsible for the advanced recovery of council tax and business rate debt.
- To respond to enquiries direct from customers either by telephone, email or letter.
- To liaise with external agents and the Councils Legal department in the event that advanced recovery action is required to secure payment of a debt.
- May be required to assist with the recovery of outstanding sundry debtor invoices.

**Should you require any further information regarding this post, please contact:
Sharon Knight, Senior Recovery Officer Tel: 01633 644341**

Closing Date: 12 noon on Friday 4th November

Please Note that we are not able to accept CV's

Application forms can be completed online or down loaded via:

<http://www.monmouthshire.gov.uk/home/education/jobs-and-employment/how-to-apply-for-council-jobs/>

Completed paper application forms should be returned to the following address:-

Employee Services, Monmouthshire County Council, PO BOX 106,
CALDICOT, NP26 9AN

Monmouthshire County Council is an equal opportunities employer and welcomes applications from all sections of the community. All posts are open to job-share unless stated otherwise.



ROLE PROFILE

ROLE TITLE:	Recovery Processor
POST ID:	RRR14
GRADE:	BAND D SCP 17 – SCP 21
HOURS:	14.8 hours per week (2 days)
LOCATION:	Based in Magor, which may change in the future if the service location needs to relocate. Relocation or disturbance expenses will not be paid if this happens.

RESPONSIBLE TO: Senior Recovery Officer

The Revenue Team.....Who are we?

- We are the team that is responsible for the administration, collection and recovery of council tax and business rates for properties within the Monmouthshire area and also the recovery of sundry debt invoices and a few residual mortgage cases.
- Our primary objectives are to:
 - Ensure the data on our systems is up to date and accurate
 - Issue council tax and business rate demands
 - Allocate discounts/exemptions/relief where there is entitlement
 - Issue sundry debt invoices raised by Council departments
 - Liaise with other departments/agencies to resolve queries/disputes
 - Take appropriate recovery action for any unpaid debts.

Our Purpose:-

- Is to ensure that customers are invoiced accurately and promptly and that recovery action is taken in accordance with statutory regulations and policy to maintain and improve collection rates so that arrears are kept to a minimum and the Authority is assured of a regular and reliable flow of cash.
- To monitor accounts which have been reduced by discount, exemption or relief to verify entitlement
- Dealing with anxious and irate customers is all part of the job but we need to provide a high standard of service to our customers whilst aiming to secure payment in often difficult financial circumstances

The Purpose of this Role:-

- Is to be part of the Revenue team fulfilling our purpose, with particular regard to the advanced recovery element.

Expectation and Outcomes of this Role:-

As the Revenues Manager, I manage the teams that administer all aspects of council tax, business rates and sundry debts. The teams are located together on the 1st Floor in Innovation House, Magor and whilst primarily assigned to the recovery team, you could be called upon to assist with other council tax and business rate matters or sundry debtor recovery if particular pressures arose in those areas of work.

Here's what I am looking for from this role:

- I want you to be reliable and good at timekeeping – Since there are only three people dealing with advanced recovery, any absences impact on the other team members. The telephone has to be manned during office hours (Currently 9:00 to 5:00 Monday to Thursday and 9:00 to 4:30 on a Friday).
- I want you to be able to communicate clearly both over the phone, by letter and via e-mail and maintain a professional attitude at all times even when dealing with difficult customers.
- I need you to be clear and effective in the way that you communicate with customers and external agencies to ensure that we achieve a good outcome. You will be expected to work on your own initiative but also remember that you are part of a team. Good communication between team members is vital for the efficiency of the section and this is particularly important with agile working. Team members need to know who is doing what and when.
- I need you to be able to build effective working relationships with all those who have contact with the recovery team particularly our external partners. You will need to build a good working knowledge of the regulations governing collection of revenues including an understanding of how this impacts on the work of our external partners, in particular bailiff activity.
- I need your work to be accurate, and for you to understand the impact of any errors made.
- In time, I hope you would be able to use your knowledge of the Authority and the Northgate system to become a valuable member of staff and an asset to the recovery team
- I need you to be adaptable and able to keep up to date with both new processes that arise and changes to legislation. The revenues teams are involved with testing when either of these occur.
- I want you to be willing to contribute innovatively to the team with your ability to 'Think outside the box', you won't work in isolation, and you will need to ensure that you draw on other's experience and knowledge effectively and efficiently.
- It is important that you have a good general understanding of other I.T. packages we use such as Outlook, Word, Excel and the Internet.
- I need you to be able to prioritise the tasks to be done and cope with pressure when the team is busy and deadlines have to be met.

- I need you to be able to work flexibly, as well as be able to work independently. Monmouthshire operates an Agile Working policy whereby your location of working is not restricted to one place. Two desks have been allocated to the sundry debts team in the Magor Office so the team operate a rota for agile working around that allocation ensuring that office based tasks may be completed as required. When not in Magor, there are various locations around the authority with desks available for 'agile working' and providing you have the relevant set up at home (Laptop will be provided) you will be able to work at home when you are not undertaking office based tasks.

Your responsibilities are to:-

- To work under the instruction of the Senior Recovery Officer to meet the annual work plan of the team.
- To be actively involved in all recovery procedures and be proactive in recovery matters to ensure effective collection of arrears
- To monitor advanced recovery.
- Liaise with bailiffs in connection to cases referred to them.
- Implement and monitor attachment of earnings and benefits
- Attend Magistrates Court as required.
- Preparation and processing of lists of accounts for write off consideration.
- Preparation of cases for committal action.
- Take payments/Direct Debit instructions over the telephone using the Authority's automated systems, where appropriate.
- Allocate payments to the correct account as required
- Assist in bankruptcy and liquidation matters.
- Deal with enquiries seeking advice and information.
- Respond to enquiries by personal contact, telephone, letter and email as appropriate.
- Liaise with internal and external agencies as required.
- Instigate enquiries with tracing agencies when required.
- Assist with billing as required.
- Assist with reconciliation and controls as required.
- Perform one off tasks commensurate with the grade as required.

- Abide by the principles and practice of equality and opportunity as laid down in the Council's Equal Opportunity Policy.

Here's what we can provide you with:-

- On the job training to learn the systems in use within the service and other duties required in this post.
- Access to training courses relevant to your role
- Assistance in development of skills either via training courses or task allocation.
- Employee reviews to discuss progress, development and future objectives.

What else you need to know.....Monmouthshire Values are:

Openness: We aspire to be open and honest to develop trusting relationships.

Fairness: We aspire to provide fair choice, opportunities and experiences and become an organisation built on mutual respect.

Flexibility: We aspire to be flexible in our thinking and action to become an effective and efficient organisation.

Teamwork: We aspire to work together to share our successes and failures by building on our strengths and supporting one another to achieve our goals.

And this role, will work with Monmouthshire to achieve these.

In addition:

All employees are responsible for ensuring that they act at all times in a way that is consistent with Monmouthshire's Equal Opportunities Policy in their own area of responsibility and in their general conduct.

Person Specification

How will we know if you are the right person for the role? As the successful candidate you will have demonstrated:-

Qualifications and experience:

1. The post holder should have a minimum of 5 GCSE passes (or equivalent) at grade C or above including English and Maths.
2. The post holder must have a minimum of 2 years recent experience in a Revenue or similar environment.

Knowledge, skills and abilities:

3. Effective & efficient IT skills (Microsoft Office, Outlook, Excel & Internet) in addition knowledge of Northgate (previously SX3) iworld software would be an advantage.
4. Experience of working within a debtors environment
5. Clear & effective communication skills both written and verbal;
6. Must be able to deal courteously with irate and anxious customers.
7. Must be adaptable and able to manage change.
8. An ability to work well as part of a team including effective team communication and contribution;
9. Ability to work well independently and in a flexible manner as per the needs of the service.
10. Able to demonstrate a willingness to promote positively Monmouthshire's Equal Opportunities Policy.

**Should you require any further information regarding this post, please contact:
Sharon Knight, Senior Recovery Officer Tel: 01633 644341**

Closing Date: 12 Noon on 4th October 2016



HYSBYSEB RÔL

TEITL Y RÔL: Prosesydd Adennill

RHIF ADNABOD Y SWYDD: RRR14

GRADD: BAND D SCP 17 – SCP 21 £17,547 - £19,939

ORIAU: 14.8 (2 ddiwrnod yr wyhnos)

LLEOLIAD: Mae'r swydd hon wedi ei lleoli ym Magwyr ond efallai y bydd hyn yn newid yn y dyfodol os oes angen newid lleoliad y gwasanaeth. Ni fydd treuliau ail-leoli neu anghyfleustra yn cael eu talu os yw hyn yn digwydd.

CYMRAEG ASESIAD IAITH:

Mae'r gallu i siarad Cymraeg yn ddymunol ond nid yn hanfodol

PWRPAS Y RÔL:

- I fod yn rhan o dîm o dri pherson sydd yn gyfrifol yn benodol am geisio sicrhau bod dyledion treth cyngor a chyfraddau busnes yn cael eu talu.
- Ymateb i ymholiadau uniongyrchol gan gwsmeriaid dros y ffôn, ar e-bost neu drwy lythyr.
- Gweithio gydag asiantaethau allanol ac adran Gyfreithiol y Cyngor os oes angen cymryd camau datblyedig o ran adennill dyled er mwyn sicrhau fod y ddyled yn cael ei thalu.
- Cynorthwyo os oes angen gydag adennill anfonebau dyledwyr amrywiol sydd heb eu casglu.

Os ydych chi angen gwybodaeth bellach am y rôl hon, cysylltwch os gwelwch yn dda gyda: Sharon Knight, Uwch swyddog Adennill Ffôn: 01633 644341

Dyddiad Cau: 12pm ar 4/11/16

Noder os gwelwch yn dda nad ydym yn medru derbyn CV

Mae modd cwblhau ffurflenni ar-lein neu eu lawrlwytho drwy fynd i:

<http://www.monmouthshire.gov.uk/home/education/jobs-and-employment/how-to-apply-for-council-jobs/>

Dylid cwblhau ffurflenni papur a'u dychwelyd i'r cyfeiriad canlynol:-

Gwasanaethau Pobl, Cyngor Sir Fynwy, PO BOX 106,
CIL-Y-COED, NP26 9AN

Mae Cyngor Sir Fynwy yn gyflogwr Cyfle Cyfartal ac yn croesawu ceisiadau gan bob rhan o'r gymuned. Mae modd rhannu pob swydd oni nodir yn wahanol.



PROFFIL Y RÔL

TEITL Y RÔL: Prosesydd Adennill

RHIF ADNABOD Y SWYDD: RRR14

GRADD: BAND D SCP 17 – SCP 21

ORIAU: 14.8 (2 ddiwrnod yr wyhnos)

LLEOLIAD: Mae'r swydd hon wedi ei lleoli ym Magwyr ond efallai y bydd hyn yn newid yn y dyfodol os oes angen newid lleoliad y gwasanaeth. Ni fydd treuliau ail-leoli neu anghyfleustra yn cael eu talu os yw hyn yn digwydd.

YN ATEBOL I: Uwch Swyddog Adennill

Y Tîm Refeniw.....Pwy ydym ni?

- Ni yw'r tîm sydd yn gyfrifol am weinyddu, casglu ac adennill treth cyngor a chyfraddau busnes ar gyfer eiddo o fewn Sir Fynwy ynghyd ag adennill anfonebau dyledion amrywiol a rhai achosion sy'n ymwneud a morgeisi.
- Ein hamcanion craidd yw:
 - Sicrhau bod y data ar ein systemau yn gyfredol ac yn gywir
 - Cyhoeddi gofynion treth cyngor a chyfraddau busnes
 - Cadarnhau gostyngiadau/eithriadau/rhyddhad ardrethi pan fydd hyn yn briodol
 - Cyhoeddi anfonebau dyledion amrywiol sydd yn cael eu llunio gan adrannau'r Cyngor
 - Gweithio gydag adrannau/asiantaethau eraill er mwyn ateb ymholiadau a datrys anghydfod
 - Cymryd camau priodol i sicrhau bod arian sydd heb ei dalu yn cael ei gasglu.

Ein Pwrpas:-

- Sicrhau bod cwsmeriaid yn derbyn anfonebau cywir ac amserol a bod camau adennill yn cael eu cymryd yn unol â rheoliadau statudol a pholisi er mwyn cynnal a gwella cyfraddau casglu fel bod ôl-ddyledion yn cael eu cadw mor isel â phosib a bod yr Awdurdod yn cael sicrwydd ei fod yn derbyn llif arian cyson a dibynadwy.
- Monitro cyfrifon sydd wedi eu lleihau yn sgil gostyngiadau, eithriadau neu ryddhad er mwyn cadarnhau cymhwysedd
- Mae delio gyda chwsmeriaid anodd ac sydd wedi cynhyrfu yn rhan o'r swydd ond rydym angen darparu safon uchel o wasanaeth i'n holl gwsmeriaid wrth geisio sicrhau taliadau, a hynny'n aml mewn amgylchiadau anodd iawn.

Pwrpas y Rôl hon:-

- Bod yn rhan o'r tîm Refeniw ac yn cyflawni ein hamcanion, a hynny'n benodol o ran yr elfem ddatblygedig o ran adennill dyledion.

Disgwyliadau a Chanlyniadau'r Rôl:-

Fel y Rheolwr Refeniw, rwyf yn rheoli'r timau sydd yn gweinyddu pob elfen o dreth cyngor, cyfraddau busnes a dyledion amrywiol . Mae'r timau wedi eu lleoli gyda'i gilydd ar y Llawr Cyntaf yn Innovation House, Magwyr, ac er y byddwch yn rhan o'r tîm adennill, efallai y byddwn yn gofyn i chi gynorthwyo gyda materion treth cyngor a chyfraddau busnes eraill neu adennill dyledion amrywiol os oes yna alw yn y meysydd hynny o waith.

Dyma'r hyn yr wyf yn chwilio amdano o'r rôl hon:

- Rwyf am i chi fod yn ddibynadwy ac yn dda o ran cadw amser - Gan mai ond tri pherson sydd yn delio gyda chymau datblygedig o ran adennill dyledion, mae unrhyw absenoldeb yn medru effeithio ar aelodau eraill o'r tîm. Rhaid bod rhywun yn y swyddfa i ateb y ffôn yn ystod oriau swyddfa (9:00 i 5:00 rhwng dydd Llun a dydd Iau a 9:00 i 4:30 ar ddydd Gwener).
- Rwyf am i chi fedru cyfathrebu yn glir dros y ffôn, mewn llythyr a thrwy e-bost a chynnal agwedd broffesiynol bob amser - hyd yn oed wrth delio gyda chwsmeriaid anodd.
- Rwyf angen i chi fod yn glir ac effeithiol yn y ffordd yr ydych yn cyfathrebu gyda chwsmeriaid ac asiantaethau allanol er mwyn sicrhau canlyniadau da. Bydd disgwyl i chi weithio ar liwt eich hun ond deall hefyd eich bod yn rhan o dîm. Mae cyfathrebu da rhwng aelodau'r tîm yn hanfodol ar gyfer effeithiolrwydd y tîm ac mae hyn yn hynod bwysig o ran gweithio'n hyblyg. Mae aelodau'r tîm angen deall pwy sydd yn gwneud beth a phryd.
- Rwyf angen i chi fedru adeiladu perthynas waith effeithiol gyda'r holl bobl hynny sydd yn dod i gysylltiad gyda'r tîm adennill - yn enwedig ein partneriaid allanol. Bydd angen i chi sicrhau dealltwriaeth dda o'r rheoliadau sydd yn ymwneud â chasglu refeniw gan gynnwys deall sut y mae hyn effeithio ar waith ein partneriaid allanol, yn enwedig gweithgarwch y beiliaid.
- Rwyf angen i'ch gwaith fod yn gywir a'ch bod yn deall effaith unrhyw gamgymeriadau a wneir.
- Gydag amser, rwyf yn gobeithio y byddwch yn medru defnyddio eich gwybodaeth a'ch dealltwriaeth o'r Awdurdod a'r system Northgate i ddod yn aelod gwerthfawr o'r tîm ac yn ased i'r tîm adennill dyledion.
- Rwyf angen i chi fod yn hyblyg a'n medru dysgu a deall am y prosesau newydd a'r newidiadau a enwir i ddeddfwriaeth. Mae'r timau refeniw yn rhan o'r broses o arbrofi pan fydd hyn yn digwydd.
- Rwyf angen i chi fedru cyfrannu'n arloesol i'r tîm gyda'ch gallu i 'feddwl am bethau mewn modd sydd y tu hwnt i'r cyffredin', ni fyddwch yn gweithio mewn ffordd ynysig a bydd angen i chi fanteisio ar brofiad a gwybodaeth eraill o fewn y tîm mewn modd effeithiol ac effeithlon.

- Mae'n bwysig eich bod yn meddu ar ddealltwriaeth dda o becynnau T.G. eraill yr ydym yn defnyddio megis Outlook, Word, Excel a'r rhyngrwyd.
- Mae angen i chi fedru blaenoriaethu'r tasgau sydd i'w cwblhau ac ymdopi gyda phwysau gwaith pan fydd y tîm yn brysur ac angen cwblhau gwaith o fewn terfynau amser
- Rwyf angen i chi fedru gweithio yn hyblyg ac yn annibynnol. Mae Sir Fynwy yn gweithredu polisi Gweithio Hyblyg sy'n golygu nad yw lleoliad eich gwaith wedi ei gyfyngu i un lle. Mae dwy ddesg wedi eu clustnodi i'r tîm dyledion amrywiol yn Swyddfa Magwyr fel bod y tîm yn medru gweithredu rotas ar gyfer gweithio'n hyblyg o gwmpas hyn fel bod modd cwblhau tasgau fel sydd angen. Pan nad ym Magwyr, mae nifer o ddesgiau o gwmpas yr Awdurdod ar gyfer 'gweithio'n hyblyg', ac os ydych yn meddu ar yr offer yn eich cartref (byddwn yn rhoi gliniadur i chi), bydd modd i chi weithio o adref pan nad ydych angen gwneud gwaith yn y swyddfa.

Mae eich cyfrifoldebau yn cynnwys:-

- Gweithio o dan gyfarwyddyd yr Uwch Swyddog Adennill er mwyn diwallu anghenion y cynllun gweithredu blynyddol sydd gan y tîm.
- Bod yn rhan o'r holl weithdrefnau adennill ac yn rhagweithiol o ran materion adennill fel bod modd casglu ôl-ddyledion mewn modd effeithiol
- Monitro camau datblygedig o ran adennill dyledion.
- Cysylltu gyda'r beiliaid pan fydd achosion yn cael eu hatgyfeirio atynt.
- Gweithredu a monitro'r atodiad o enillion a buddsoddiadau
- Mynychu'r Llys Ynadon fel sydd angen.
- Paratoi a phrosesu rhestrau o gyfrifon er mwyn ystyried cael eu dileu
- Paratoi achosion cyfreithiol.
- Cymryd taliadau/cyfarwyddiadau Debyd Uniongyrchol dros y ffôn gan ddefnyddio systemau awtomatig os yn briodol.
- Clustnodi taliadau i'r cyfrif cywir fel sydd angen
- Cynorthwyo mewn achosion methdaliad neu ddiddymu.
- Delio ag ymholiadau gan chwilio am gyngor a gwybodaeth.
- Ymateb i ymholiadau drwy gysylltu'n bersonol, dros y ffôn mewn llythyr neu mewn e-bost, fel sydd yn briodol.
- Gweithio ag asiantaethau mewnol ac allanol fel sydd angen.

- Dechrau ymholiadau gydag asiantaethau tracio pan fydd angen
- Cynorthwyo gyda bilio pan fydd angen.
- Cynorthwyo gyda chysoni a rheolaethau fel sydd angen.
- Perfformio tasgau untro sy'n gymesur â gradd y rôl fel sydd angen.
- Glynw wrth egwyddorion ac arferion cyfleoedd cyfartal fel sydd wedi eu hamlinellu ym Mholisi Cyfle Cyfartal y Cyngor.

Dyma'r hyn y byddwn yn medru cynnig i chi:-

- Hyfforddiant wrth weithio er mwyn sicrhau eich bod yn dysgu am y systemau sydd yn cael eu defnyddio o fewn y gwasanaeth a dyletswyddau eraill sydd yn rhan o'r swydd.
- Cael mynd ar gyrsiau sydd yn berthnasol i'ch rôl
- Cymorth i ddatblygu eich sgiliau drwy gyrsiau hyfforddi neu drwy ymgymryd â thasgau penodol.
- Adolygiadau er mwyn trafod cynnydd, datblygiad ac amcanion ar gyfer y dyfodol.

Beth arall sydd angen i chi wybod.....Dyma Werthoedd Cyngor Fynwy:

- Tryloywder: Rydym am geisio bod yn agored ac onest er mwyn datblygu perthynas lle y mae pobl yn medru ymddiried yn ei gilydd.
- Tegwch: Rydym am geisio cynnig dewis teg, cyfleoedd a phrofiad ac i ddod yn fudiad lle y mae'r naill yn parchu'r llall.
- Hyblygrwydd: Rydym am geisio bod yn hyblyg wrth feddwl a gweithredu er mwyn dod yn fudiad effeithiol ac effeithlon.
- Gwaith tîm: Rydym am geisio gweithio gyda'n gilydd er mwyn rhannu ein llwyddiannau a'n methiannau drwy adeiladu ar ein cryfderau a chefnogi ein gilydd er mwyn cyflawni ein hamcanion.

A bydd y rôl hon yn gweithio gyda Sir Fynwy er mwyn cyflawni hyn.

Yn ychwanegol at hyn:

Mae'r holl weithwyr yn gyfrifol am sicrhau eu bod yn ymddwyn bob tro mewn ffordd sydd yn gyson â Pholisi Cyfle Cyfartal Sir Fynwy yn eu meysydd perthnasol ac yn eu hymddygiad cyffredinol.

Manyleb Person

Sut fyddwn yn gwybod os mai chi yw'r person cywir ar gyfer y rôl? Fel yr ymgeisydd llwyddiannus, byddwch wedi arddangos:-

Cymwysterau a phrofiad:

1. Dylai deiliad y swydd feddu ar o leiaf 5 TGAU (neu gymwysterau cyfatebol) ar radd C neu'n uwch gan gynnwys Saesneg a Mathemateg.
2. Bydd y deiliad swydd yn meddu ar o leiaf 2 flynedd yn gweithio mewn maes Refeniw neu gefndir tebyg.

Gwybodaeth, sgiliau a gallu:

3. Sgiliau TG effeithiol ac effeithlon (Microsoft Office, Outlook, Excel a'r Rhyngrwyd) yn ogystal â dealltwriaeth o Northgate (sef SX3 cynt) - a meddalwedd iiworld o fantais.
4. Profiad o weithio mewn awyrgylch dyledwyr
5. Sgiliau cyfathrebu clir ac effeithiol - ar lafar ac yn ysgrifenedig;
6. Y gallu i ddelio gyda chwsmeriaid anodd mewn modd cwrtais
7. Y gallu i fod yn hyblyg a rheoli newid.
8. Y gallu i weithio'n dda fel rhan o dîm gan gynnwys cyfathrebu tîm effeithiol a chyfrannu i'r gwaith;
9. Y gallu i weithio mewn modd annibynnol a hyblyg, a hynny yn unol ag anghenion y tîm.
10. Y gallu i arddangos parodrwydd i hyrwyddo Polisi Cyfle Cyfartal Sir Fynwy yn bositif.