



Come and join the team!

ADVERT

ROLE TITLE: Customer Contact Information Officer

ADVERT TEXT:

We are part of the Customer Service team for Monmouthshire County Council. We are highly driven, professional and dynamic, working on behalf of services across the whole council to provide end to end reports and resolutions for customers by telephone and through our digital chatbot "Monty."

Our work is fast paced and responsive to our council's and communities' needs.

If this tweaks your interest we want to hear from you.

POST ID: ENTCDCC 02

LOCATION: Monmouthshire County Council Contact Centre
(currently located at Chepstow Community Hub, location may change in the future to meet needs of Service)

GRADE: Band E, SCP 14 £27,334 – £29,269 (pro rata)

HOURS: **15 per week (not suitable for job share)**

TEMPORARY: No

DBS CHECK: No (Disclosure & Barring Service Check)

CLOSING DATE: **12.00pm Friday 3rd May 2024**

Additional Information

Please note that we are not able to accept CVs

To apply for this post please complete the online application form which can be found on the following page:

<https://www.monmouthshire.gov.uk/jobs-employment/>

Applications may be submitted in Welsh, and an application submitted in Welsh will not be treated less favourably than an application submitted in English.

All posts are open to job-share unless stated otherwise.

Monmouthshire County Council is:-

- an equal opportunities employer and welcomes applications from all sections of the community.
- a disability confident committed employer.
- an Armed Forces friendly employer.
- Autism aware and committed to removing barriers to employment.
- committed to supporting young people who leave our care to access new opportunities and gain experience.

ROLE PROFILE

ROLE TITLE: Customer Contact Information Officer
PERMANENT

POST ID: ENTCDCC 02

GRADE: Band E, SCP 14 £27,334 – £29,269 (pro rata)

HOURS: 15 Per Week

WORK PATTERN: Wednesday 12pm-5pm, Thursday 12pm-5pm, Friday 11.30am-4.30pm

LOCATION: Contact Centre located in Chepstow Community Hub (which may change in the future if the service location needs to relocate). Relocation or disturbance expenses will not be paid if this happens.

DISCLOSURE AND BARRING SERVICE (DBS) CHECK:

Appointment to this post is exempt from Rehabilitation of Offenders Act and is subject to the following DBS check (Please specify level of check):

No DBS Required for this post

RESPONSIBLE TO: Cheryl Haskell Manager

WELSH LANGUAGE ASSESSMENT:

Welsh language skills are desirable;

(Contact Centre Team).....**Who are we?**

We are part of the Customer Service team for Monmouthshire County Council. We are highly driven, professional and dynamic, working on behalf of services across the whole council to provide end to end reports and resolutions for customers by telephone and through our digital chatbot "Monty."

SAFEGUARDING:

Child and Adult Safeguarding are key priorities for the Council. We aim to support children and adults at risk to be as safe as they can and to fulfil their potential. All Council employees and volunteers are responsible for playing their part in the well-being, safety and protection of children and adults at risk. All employees and volunteers will be trained to the appropriate level of safeguarding and have a duty to fulfil their personal responsibilities for safeguarding.

Our Purpose:-

To provide high end telephony and contact services for customers calling to report or request a council service, and to provide a point of contact for internal colleagues on behalf of whom we are offering services.

The Purpose of this Role:-

The Contact Centre is integral to the Councils ability to respond to customers who reside in the county. Advice given by colleagues aims to ensure our citizens can access services that enable them to live independently and well. We work in partnership with a range of services and providers to ensure we can give end to end advice and support for all ages and at all points throughout life and circumstance.

Expectation and Outcomes of this Role:-

We are looking to appoint colleagues who are committed to delivering first class customer contact services. You must possess excellent listening and communication skills, be self-motivated and display empathy to the needs of the customer. You will be able to communicate comprehensively in a way that will allow you to identify customer needs and therein resolution to the customer query. You will work as part of the wider team and so your professional approach and support for work colleagues will be important, and you will be required to contribute data and Information that supports the Business plan and ongoing development of the service.

Your responsibilities are to:-

- To respond to telephone calls, emails and live chat professionally and appropriately and process enquiries accordingly.
- To work alongside colleagues in Community Hubs who deliver face to face customer interaction where and if service requires.
- To log all enquiries and reports onto the My Monmouthshire Customer Record Management System and any other systems that are needed to capture specific Information and data, including payments and extracting Information from revenues and benefits systems where needed.
- To respond to customers sensitively with empathy and understanding, particularly where there are matters of that nature, and to follow up on behalf of customers when enquiries remain unresolved.
- To advise on services available and associated matters such as entitlement, suitability etc. and progress through the necessary channels and procedures in order to deliver the end product.
- Be competent in working efficiently across various software and telephony platforms.
- Process payments for a range of services offered by the Council.
- During emergency situations gather appropriate data to assist with the prioritisation of services to meet demand.
- Ensure compliance with Council policies.

Here's what we can provide you with:-

- The opportunity to develop Welsh language skills.
- Training and team support
- Flexible working arrangements where service needs allow

What else you need to know.....Our Values:

Our purpose is underpinned by a clear sense of who we are as an organisation. We expect people who work with us to share a strong value set and expect that these are evident in the ways in which we work and engage with our communities.

Teamwork: We will work with you and our partners to support and inspire everyone to get involved. We will make the best of the ideas, and resources available to make sure we do the things that most positively impact our people and places.

Openness: We are open and honest. People have the chance to be involved and tell us what matters.

Flexibility: We are flexible, enabling delivery of the most effective and efficient services. This means a genuine commitment to working with everyone to embrace new ways of working.

Fairness: We provide opportunities for people and communities to thrive. We will always try to treat everyone fairly and consistently.

Kindness: We will show kindness to all those we work with, putting the importance of relationships and the connections we have with one another at the heart of all interactions.

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:-

- Sufficient education to the requirements of the post.
 - An understanding of the customer journey and desired destination.
 - An open mind and a willingness to embrace change and new ways of working.
 - Strong customer focus and commitment to delivery of high quality services.
 - Self-motivation and an ability to motivate others.
 - Ability to work to tight service pressures and deadlines.
 - Willingness to show empathy to the customer's situation.
 - Ability to handle enquiries of a sensitive nature and effectively manage customers who on occasions will be upset and anxious.
 - Ability to identify priority or emergency situations and escalate accordingly.
 - Enthusiasm, passion and a willingness to learn.
 - A courteous, friendly and positive attitude that benefits both the customer and Monmouthshire County Council.
 - Team ethos and ability to work on your own initiative.
 - Ability to highlight any areas of poor performance within the service due to policies/procedures and to refer where needed to the Contact Centre Manager.
- **Welsh Desirable.**
You may be required to learn or improve your existing skills through attending staff Welsh language training funded by the council.

Should you require any further information regarding this post, please contact:
Cheryl Haskell Tel: 07745 313890

Closing Date: 12.00pm Friday 3rd May 2024

WELSH LANGUAGE SKILLS FRAMEWORK
LEVEL 1

Can understand basic everyday phrases if the speaker talks slowly and clearly and is willing to help. Can introduce yourself and others and can ask and answer questions regarding basic information, e.g. individual asking to see someone, where is the xxx meeting, toilet etc. Can transfer phone calls pass on a simple message or make a straightforward request, e.g. via e-mail.

UNDERSTANDING	SPEAKING	READING	WRITING
<ul style="list-style-type: none"> • Can understand simple questions: where is the xxx meeting, where is the toilet, who is the person they wish to see. Can understand who to transfer a phone call to etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can pronounce place names and personal names correctly. • Can greet individuals face to face or over the phone. • Can open and close a conversation or open and close a meeting. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can read short sentence, e.g. basic signs, simple instructions, agenda items, simple information on forms. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can open and close an e-mail or letter. • Can write personal names, place names, job titles. • Can write a simple message to a colleague on paper or e-mail, e.g. such and such has called.

LEVEL 2

Can understand sentences when people talk about everyday situations, e.g. simple personal and family information. Can hold a basic conversation with someone to obtain or exchange straightforward information, e.g. discuss how a person is feeling; something which has happened; simple plan for the future. Can write and read messages in letters or e-mails describing familiar issues and written in short sentences

UNDERSTANDING	SPEAKING	READING	WRITING
<ul style="list-style-type: none"> • Can understand when people speak slowly about everyday situations, e.g. providing personal information, talking about what they have been doing, what they would like to do, how they feel general. • Can understand when people ask you do something. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can communicate simple information or ask common questions, e.g. to acquire information from an individual. • Can use Welsh to get to and emphasise with the individual but not able to conduct the entire conversation or session in Welsh. • Can hold a short conversation with an individual or exchange relatively straightforward information. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can read short message and certain letters or e-mails, e.g. those which make a request or ask you to pass on a message. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can write a short message to a colleague asking a question, thanking her/him, explaining something, e.g. time and place of a meeting. • Can write a short letter or e-mail to arrange an appointment.

	<ul style="list-style-type: none"> • Can contribute to a meeting, but need to revert to English for specialist terms. 		
--	--	--	--

LEVEL 3

Can understand the main points when an individual or colleague is talking about familiar subjects, e.g. during a conversation or small group meeting. Can hold extended conversations with fluent speakers about familiar subjects involving everyday work. Can describe experiences and events and provide concise explanations and reasons for opinions and plans. Can read articles, letters or e-mails about general subjects. Can write letters or e-mails about most subjects, e.g. requesting something; providing information; inviting somebody or organising an event.

UNDERSTANDING	SPEAKING	READING	WRITING
<ul style="list-style-type: none"> • Can understand individuals and colleagues when exchanging information or discussing plans, if the subject is familiar. • Can understand a discussion at a meeting if the subject is familiar. • Can understand individuals and colleagues in a familiar situation or in everyday conversation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can take part in most conversations with colleagues about work and plans if the vocabulary is not too technical. • Can hold a conversation with an individual or exchanging relatively straightforward information. • Can contribute to a meeting but need to revert to English for specialist terms. • Can adapt the style of language to suit the audience. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can understand most e-mail messages or letters concerning day to day work. • Can guess the meaning of a word based on context if the subject is familiar. • Can read a simple, straightforward article in a newspaper or magazine types of written material. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can write a letter or e-mail to an individual, or colleague about most topics in order to request something; provide an explanation; describe an experience or situation; invite people or organise an event. • Can write relatively accurately when drafting a short information leaflet or poster in Welsh as required.

LEVEL 4

Can usually follow most conversations or discussions, even on unfamiliar topics, Can talk confidently with fluent speakers about familiar subjects relating to work, and an express an opinion, take part in discussion, and talk extensively about general topics, e.g. in meetings or one-to-one situations with individuals. Can understand most correspondence, newspaper articles and reports intended for fluent speakers with the aid of Welsh language resources and can scan long texts to find details. Can complete forms and write reports relating to work and respond accurately.

UNDERSTANDING	SPEAKING	READING	WRITING
<ul style="list-style-type: none"> • Can follow most conversations and discussions with individuals or 	<ul style="list-style-type: none"> • Can contribute effectively to internal and external meetings in 	<ul style="list-style-type: none"> • Can read most correspondence and scan long texts to find 	<ul style="list-style-type: none"> • Can produce correspondence of all types, short reports, documents

<p>colleagues even if the subject matter is unfamiliar.</p>	<p>a work context.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Can converse comfortably with individuals and exchange information as required. • Can argue for and against a specific case. • Can chair meetings and answer questions from the chair confidently. 	<p>details.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Can understand most newspaper articles and reports with the aid of a dictionary. • Can understand texts, unless written in a very formal or colloquial form. 	<p>and literature with support of Welsh language translation aids eg. Cysgeir, cysill.</p>
---	---	---	--

LEVEL 5

Can understand everything that is being said. Can talk extensively about complex issues, presenting difficult information and can facilitate and summarise extended or complex discussions. Can summarise information from different sources (orally and in writing) and present it in a coherent way. Can express themselves spontaneously, fluently and in detail, adapting the language to suit the audience.

UNDERSTANDING	SPEAKING	READING	WRITING
<ul style="list-style-type: none"> • Can follow all conversations and discussions with individuals or colleagues. • Can understand the ambiguity and nuance of language. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can express yourself fully in detail, even when discussing complex issues. • Can adapt the style and register of your language to suit the audience. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can read and understand almost all written texts without difficulty, referring to a dictionary occasionally. • Can read long texts to find relevant details and can understand most types of written material. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can write reports in a clear style appropriate to the reader with the support of electronic language aids. • Can write formal or informal Welsh as required. • Can write a range of documents accurately and with confidence.



Dewch i ymuno â'r tîm!

HYSBYSEB

TEITL Y RÔL: Swyddog Gwybodaeth Cyswllt Cwsmeriaid

TESTUN YR HYSBYSEB:

Rydym yn rhan o dîm Gwasanaeth Cwsmeriaid Cyngor Sir Fynwy. Rydym yn hynod ysgogol, yn broffesiynol ac yn ddeinamig, yn gweithio ar ran gwasanaethau ar draws y cyngor cyfan i ddarparu adroddiadau a phenderfyniadau o'r dechrau i'r diwedd i gwsmeriaid, dros y ffôn a thrwy ein Sgyrsfot digidol "Monty."

Rydym yn gweithio'n gyflym ac yn ymateb i anghenion ein cyngor a'n cymunedau.

Os yw hyn o ddiddordeb i chi rydym am glywed gennych.

RHIF ADNABOD Y SWYDD: ENTCDCC 02

LLEOLIAD: Canolfan Gyswllt Cyngor Sir Fynwy

(sydd wedi'i leoli ar hyn o bryd yn Hyb Cymunedol Cas-gwent, gall y lleoliad newid yn y dyfodol i ddiwallu anghenion Gwasanaeth)

GRADD: Band E, SCP 14 £27,334 – £29,269 (pro rata)

ORIAU: 15 yr wythnos (nid yn addas ar gyfer rhannu swydd)

DROS DRO: Nac Oes

A oes angen Gwriad Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd?

Nac oes

DYDDIAD CAU: 12.00pm Dydd Gwener 3^{ydd} Mai 2024

Gwybodaeth Ychwanegol

Gofynnir i chi nodi na allwn dderbyn CVau

I wneud cais am y swydd hon, cwblhewch y ffurflen gais ar-lein sydd i'w gweld ar y dudalen ganlynol:

<https://www.monmouthshire.gov.uk/cy/swyddi-chyflogaeth/>

Gellir cyflwyno ceisiadau yn y Gymraeg ac ni chaiff cais a gyflwynir yn y Gymraeg ei drin yn llai ffafriol na chais a gyflwynir yn Saesneg.

Mae'r holl swyddi'n agored i'w rhannu os na nodir fel arall.

Mae Cyngor Sir Fynwy -

- yn gyflogwr cyfle cyfartal ac yn croesawu ceisiadau gan bob adran o'r gymuned.
- yn gyflogwr Hyderus o ran Anabledd.
- yn gyflogwr sy'n gyfeillgar i'r Lluoedd Arfog.
- yn ystyriol o Awstiaeth ac wedi ymrwymo i gael gwared ar y rhwystrau i gyflogaeth
- yn ymrwymedig i gefnogi pobl ifanc sy'n gadael ein gofal i fanteisio ar gyfleoedd newydd ac ennill profiad.

PROFFIL Y RÔL

TEITL Y RÔL: Swyddog Gwybodaeth Cyswllt Cwsmeriaid
PARHAOL

RHIF ADNABOD Y SWYDD: ENTCDCC 02

GRADD: Band E, SCP 14 £27,334 – £29,269 (pro rata)

ORIAU: 15 yr Wythnos

PATRYMAU GWAITH: Dydd Mercher 12pm-5pm, Dydd Iau 12pm-5pm, Dydd
Gwener 11.30am-4.30pm

LLEOLIAD: Y Ganolfan Gyswllt, wedi'i lleoli yn Hyb Cymunedol Cas-gwent
(a all newid yn y dyfodol os oes angen adleoli'r gwasanaeth).
Ni thelir treuliau adleoli neu ymyrryd os yw hyn yn digwydd.

GWIRIAD GWASANAETH DATGELU A GWAHARDD (GDG)

Mae penodiad i'r swydd hon wedi'i eithrio o'r Ddeddf Adsefydlu Troseddwyr ac mae'n
destun y gwiriad GDG canlynol (Nodwch lefel y gwiriad):
Nid oes angen Gwiriad Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd ar gyfer y swydd hon

YN ATEBOL I: Cheryl Haskell, Rheolwr

ASESIAD Y GYMRAEG:

Sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol;

(Tîm y Ganolfan Gyswllt)..... **Pwy ydym ni?**

Rydym yn rhan o dîm Gwasanaeth Cwsmeriaid Cyngor Sir Fynwy. Rydym yn hynod
ysgogol, yn broffesiynol ac yn ddeinamig, yn gweithio ar ran gwasanaethau ar draws
y cyngor cyfan i ddarparu adroddiadau a phenderfyniadau o'r dechrau i'r diwedd i
gwsmeriaid, dros y ffôn a thrwy ein Sgyrsfot digidol "Monty."

DIOGELU:

Mae Diogelu Plant ac Oedolion yn flaenoriaethau allweddol i'r Cyngor. Ein nod yw
cefnogi plant ac oedolion sydd mewn perygl i fod mor ddiogel ag y gallant ac i
gyflawni eu potensial. Mae holl weithwyr a gwirfoddolwyr y Cyngor yn gyfrifol am
chwarae eu rhan mewn lles, diogelwch ac amddiffyniad plant ac oedolion sydd
mewn perygl.. Bydd yr holl weithwyr a gwirfoddolwyr yn cael eu hyfforddi i'r lefel
briodol o ddiogelu ac mae ganddynt ddyletswydd i gyflawni eu cyfrifoldebau personol
dros ddiogelu.

Ein Pwrpas:-

Darparu gwasanaethau ffôn a chyswllt o'r radd flaenaf i gwsmeriaid sy'n galw i
adrodd neu ofyn am wasanaeth cyngor, a darparu pwynt cyswllt ar gyfer
cydweithwyr mewnol yr ydym yn cynnig gwasanaethau ar eu rhan.

Pwrpas y Rôl hon:-

Mae'r Ganolfan Gyswllt yn rhan annatod o allu'r Cyngor i ymateb i gwsmeriaid sy'n byw yn y sir. Nod cyngor a roddir gan gydweithwyr yw sicrhau bod ein dinasyddion yn gallu cael mynediad at wasanaethau sy'n eu galluogi i fyw'n annibynnol ac yn iach. Rydym yn gweithio mewn partneriaeth ag ystod o wasanaethau a darparwyr i sicrhau y gallwn roi cyngor a chefnogaeth o'r dechrau i'r diwedd i bob oedran ac ar bob adeg drwy gydol bywyd ac ym mhob amgylchiad.

Disgwyliadau a Chanlyniadau'r Rôl hon:-

Rydym yn awyddus i benodi cydweithwyr sydd wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau cyswllt cwsmeriaid o'r radd flaenaf. Rhaid i chi feddu ar sgiliau gwranddo a chyfathrebu rhagorol, bod yn hunan-gymhellol ac arddangos empathi i anghenion y cwsmer. Byddwch yn gallu cyfathrebu'n gynhwysfawr mewn ffordd a fydd yn caniatáu i chi nodi anghenion cwsmeriaid a datrys hynny i ymholiad y cwsmer. Byddwch yn gweithio fel rhan o'r tîm ehangach ac felly bydd eich dull proffesiynol a'ch cefnogaeth i gydweithwyr yn bwysig, a bydd gofyn i chi gyfrannu data a gwybodaeth sy'n cefnogi'r cynllun Busnes a datblygiad parhaus y gwasanaeth.

Bydd eich cyfrifoldebau yn cynnwys:-

- Ymateb i alwadau ffôn, e-byst a sgysiau byw yn broffesiynol ac yn briodol a phrosesu ymholiadau yn unol â hynny.
- Gweithio ochr yn ochr â chydweithwyr mewn Hybiau Cymunedol sy'n darparu rhyngweithio wyneb yn wyneb â chwsmeriaid pryd ac os oes angen gwasanaeth.
- I gofnodi pob ymholiad ac adroddiad ar System Rheoli Cofnodion Cwsmeriaid Sir Fynwy ac unrhyw systemau eraill sydd eu hangen i gasglu gwybodaeth a data penodol, gan gynnwys taliadau a thynnu gwybodaeth o systemau refeniw a budd-daliadau lle bo angen.
- Ymateb i gwsmeriaid yn sensitif gydag empathi a dealltwriaeth, yn enwedig lle mae materion o'r natur honno, a dilyn i fyny ar ran cwsmeriaid pan fydd ymholiadau'n parhau heb eu datrys.
- Cynghori ar wasanaethau sydd ar gael a materion cysylltiedig fel hawl, addasrwydd ac ati a symud ymlaen drwy'r sianelau a'r gweithdrefnau angenrheidiol er mwyn darparu'r cynnyrch terfynol.
- Bod yn gymwys i weithio'n effeithlon ar draws amrywiol lwyfannau meddalwedd a theleffoni.
- Taliadau proses ar gyfer ystod o wasanaethau a gynigir gan y Cyngor.
- Yn ystod sefyllfaoedd brys, casglwch ddata priodol i helpu i flaenoriaethu gwasanaethau i ateb y galw.
- Sicrhau cydymffurfiaeth â pholisïau'r Cyngor.

Dyma beth y gallwn ei rhoi i chi:-

- Cyfle i ddatblygu sgiliau iaith Gymraeg.
- Hyfforddiant a chefnogaeth tîm
- Trefniadau gweithio hyblyg lle mae anghenion gwasanaeth yn caniatáu hynny

Beth arall sydd angen i chi ei wybod..... Ein Gwerthoedd:

Mae ein diben yn seiliedig ar ymdeimlad clir o bwy ydym ni fel sefydliad. Rydym yn disgwyl i bobl sy'n gweithio gyda ni rannu set gwerth cryf a disgwyl bod y rhain yn amlwg yn y ffyrdd yr ydym yn gweithio ac yn ymgysylltu â'n cymunedau.

Gwaith Tîm:	Byddwn yn gweithio gyda chi a'n partneriaid i gefnogi ac ysbrydoli pawb i gymryd rhan. Byddwn yn gwneud y gorau o'r syniadau, a'r adnoddau sydd ar gael er mwyn sicrhau ein bod yn gwneud y pethau sy'n cael effaith fwyaf cadarnhaol ar ein pobl a'n lleoedd.
Bod yn agored:	Rydym yn agored ac yn onest. Mae pobl yn cael y cyfle i gymryd rhan a dweud wrthym beth sy'n bwysig.
Hyblygrwydd:	Rydym yn hyblyg er mwyn gallu darparu'r gwasanaethau mwyaf effeithiol ac effeithlon. Mae hyn yn golygu ymrwymiad gwirioneddol i weithio gyda phawb i gofleidio ffyrdd newydd o weithio.
Tegwch:	Rydym yn darparu cyfleoedd i bobl a chymunedau ffynnu. Byddwn bob amser yn ceisio trin pawb yn deg ac yn gyson.
Caredigrwydd:	Byddwn yn dangos caredigrwydd i bawb yr ydym yn gweithio gyda nhw, gan roi pwysigrwydd perthnasoedd a'r cysylltiadau sydd gennym â'n gilydd wrth wraidd pob rhyngweithio.

Bydd y rôl hon yn gweithio gyda Sir Fynwy i gyflawni'r rhain.

Yn ogystal:

Mae pob gweithiwr yn gyfrifol am gynnal eu hunain mewn modd sy'n cydymffurfio â Pholisi Cyfle Cyfartal Sir Fynwy yn eu maes cyfrifoldeb eu hunain ac yn eu hymddygiad cyffredinol.



Manyleb Person

Sut y byddwn yn gwybod os mai chi yw'r person cywir ar gyfer y swydd? Fel yr ymgeisydd llwyddiannus, byddwch wedi dangos eich bod â'r canlynol:-

- Digon o addysg i fodloni gofynion y swydd.
 - Dealltwriaeth o daith y cwsmer a'r pen y daith a ddymunir.
 - Meddwl agored a pharodrwydd i groesawu newid a ffyrdd newydd o weithio.
 - Ffocws cryf gan gwsmeriaid ac ymrwymiad i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel.
 - Hunan-gymhelliant a'r gallu i ysgogi eraill.
 - Y gallu i weithio i bwysau gwasanaeth a therfynau amser tynn.
 - Parodrwydd i ddangos empathi i sefyllfa'r cwsmer.
 - Y gallu i ymdrin ag ymholiadau o natur sensitif a rheoli cwsmeriaid yn effeithiol a fydd weithiau'n ofidus ac yn bryderus.
 - Y gallu i nodi sefyllfaoedd blaenoriaeth neu argyfwng a gwaethygu yn unol â hynny.
 - Brwdfrydedd, angerdd a pharodrwydd i ddysgu.
 - Agwedd gwrtais, gyfeillgar a chadarnhaol sydd o fudd i'r cwsmer a Chyngor Sir Fynwy.
 - Ethos tîm a'r gallu i weithio ar eich liwt eich hun.
 - Y gallu i dynnu sylw at unrhyw feysydd perfformiad gwael o fewn y gwasanaeth oherwydd polisïau/gweithdrefnau ac i gyfeirio lle bo angen at Reolwr y Ganolfan Gyswllt.
- **Mae sgiliau Cymraeg yn ddymunol.**
Efallai y bydd gofyn i chi ddysgu neu wella eich sgiliau presennol drwy fynyachu hyfforddiant iaith Gymraeg i staff sy'n cael ei ariannu gan y Cyngor.

Os ydych am gael unrhyw wybodaeth bellach am y rôl hon, mae croeso i chi gysylltu â'r canlynol: **Cheryl Haskell Ffôn: 07745 313890**

Dyddiad Cau: 12.00pm Dydd Gwener 3^{ydd} Mai 2024

FFRAMWAITH SGILIAU IAITH GYMRAEG
LEFEL 1

Gall ddeall ymadroddion sylfaenol bob dydd os yw'r siaradwr yn siarad yn araf ac yn glir ac yn fodlon helpu. Gall gyflwyno ei hunan ac eraill a gall ofyn ac ateb cwestiynau am wybodaeth sylfaenol e.e. unigolyn yn gofyn am weld rhywun, ble mae cyfarfod xxx, toiled ac yn y blaen. Gall drosglwyddo galwadau ffôn, cyfleu neges fer neu wneud cais syml e.e. drwy e-bost.

DEALL	SIARAD	DARLLEN	YSGRIFENNU
<ul style="list-style-type: none"> Gall ddeall cwestiynau syml: lle mae cyfarfod xxx, pwy yw'r person y dymunant ei weld. Gall ddeall i bwy i drosglwyddo galwad ffôn ac yn y blaen. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall ynganu enwau lleoedd ac enwau personol yn gywir. Gall gyfarch unigolion wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. Gall agor a chau sgwrs neu agor a chau cyfarfod. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall ddarllen brawddeg fer, e.e. arwyddion syml, cyfarwyddiadau syml, eitemau agenda, gwybodaeth syml ar ffurflenni. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall agor a chau neges e-bost neu lythyr. Gall ysgrifennu enwau personol, enwau lleoedd, teitlau swyddi. Gall ysgrifennu neges syml i gydweithiwr ar bapur neu e-bost e.e. mae hwn a hon wedi galw.

LEFEL 2

Gall ddeall brawddegau pan mae pobl yn siarad am sefyllfaoedd bob dydd, e.e. gwybodaeth bersonol a theuluol syml. Gall gynnal sgwrs sylfaenol gyda rhywun i gael neu gyfnewid gwybodaeth syml, e.e. trafod sut mae person yn teimlo; rhywbeth a ddigwyddodd; cynllun syml ar gyfer y dyfodol. Gall ysgrifennu a deall negeseuon mewn llythyrau neu negeseuon e-bost yn disgrifio materion cyfarwydd ac ysgrifennu mewn brawddegau byr.

DEALL	SIARAD	DARLLEN	YSGRIFENNU
<ul style="list-style-type: none"> Gall ddeall pan mae pobl yn siarad yn araf am sefyllfaoedd bob dydd e.e. rhoi gwybodaeth bersonol, siarad am beth fuont yn ei wneud, yr hyn yr hoffent ei wneud, sut y teimlant yn gyffredinol. Gall ddeall pan mae pobl yn gofyn iddynt wneud rhywbeth. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall gyfathrebu gwybodaeth syml neu ofyn cwestiynau cyffredin, e.e. cael gwybodaeth gan unigolion. Gall ddefnyddio'r Gymraeg i gyrraedd a dangos empathi gydag unigolyn ond dim i gynnal yr holl sgwrs neu sesiwn yn y Gymraeg. Gall gynnal sgwrs fer gydag unigolyn neu gyfnewid 	<ul style="list-style-type: none"> Gall ddarllen negeseuon byr a rhai llythyrau neu negeseuon e-bost, e.e. rhai sy'n gwneud cais neu'n gofyn am gyfleu neges. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall ysgrifennu neges fer at gydweithiwr yn gofyn cwestiwn, yn diolch iddo/iddi, esbonio rhywbeth e.e. amser a lle cyfarfod. Gall ysgrifennu llythyr neu e-bost byr i drefnu apwyntiad.

	<p>gwybodaeth cymharol syml.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gall gyfrannu at gyfarfod ond bydd angen troi i'r Saesneg ar gyfer termau arbenigol. 		
--	---	--	--

LEFEL 3:

Gall ddeall y prif bwyntiau pan mae unigolyn neu gydweithiwr yn siarad am bynciau cyfarwydd e.e. yn ystod sgwrs neu gyfarfod grŵp bach. Gall gynnal sgysiau estynedig gyda siaradwyr rhugl am bynciau cyfarwydd yn ymwneud â gwaith bob dydd. Gall ddisgrifio profiadau a digwyddiadau a rhoi esboniadau am a rhesymau cryno am farnau a chynlluniau. Gall ddarllen erthyglau, llythyrau neu negeseuon e-bost am bynciau cyffredinol. Gall ysgrifennu llythyrau neu negeseuon e-bost am y rhan fwyaf o bynciau, e.e. yn gofyn am rywbeth; rhoi gwybodaeth; gwahodd rhywun neu drefnu digwyddiad.

DEALL	SIARAD	DARLLEN	YSGRIFENNU
<ul style="list-style-type: none"> Gall ddeall unigolion a chydweithwyr wrth gyfnewid gwybodaeth neu drafod cynlluniau, os yw'r pwnc yn gyfarwydd. Gall ddeall trafodaeth mewn cyfarfod os yw'r pwnc yn gyfarwydd. Gall ddeall unigolion a chydweithwyr mewn sefyllfa gyfarwydd neu mewn sgwrs bob dydd. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall gymryd rhan yn y rhan fwyaf o sgysiau gyda chydweithwyr am waith a chynlluniau os nad yw'r eirfa yn rhy dechnegol. Gall gynnal sgwrs gydag unigolyn neu gyfnewid gwybodaeth cymharol syml. Gall gyfrannu at gyfarfod ond gall fod angen troi i'r Saesneg am dermau arbenigol. Gall addasu cywair iaith i weddu i'r gynulleidfa. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall ddeall y rhan fwyaf o negeseuon e-bost neu lythyrau'n ymwneud â gwaith dydd i ddydd. Gall ddyfalu ystyr gair yn seiliedig ar gyd-destun os yw'r pwnc yn gyfarwydd. Gall ddarllen erthygl syml a rhwydd mewn papurau newydd neu fathau o ddeunydd ysgrifenedig mewn cylchgrawn. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall ysgrifennu llythyr neu neges e-bost at unigolyn neu gydweithiwr am y rhan fwyaf o bynciau er mwyn gofyn am rywbeth; rhoi esboniad; disgrifio profiad neu sefyllfa; gwahodd pobl neu drefnu digwyddiad. Gallu ysgrifennu'n gymharol gywir wrth ddrafftio taflen wybodaeth fer neu boster yn Gymraeg fel bo'r angen.

LEFEL 4

Gall fel arfer ddilyn y rhan fwyaf o sgysiau neu drafodaethau, hyd yn oed ar bynciau anghyfarwydd. Gall siarad yn hyderus gyda siaradwyr rhugl am bynciau cyfarwydd yn ymwneud â gwaith, a mynegi barn, cymryd rhan mewn trafodaeth a siarad yn helaeth am bynciau cyffredinol e.e. mewn cyfarfodydd neu sefyllfaoedd un-i-un gydag unigolion. Gall ddeall y rhan fwyaf o ohebiaeth, erthyglau papur newydd ac adroddiadau a fwriedir ar gyfer siaradwyr rhugl gyda chymorth adnoddau Cymraeg a gall fwrw golwg dros destunau hir i ganfod manylion. Gall lenwi ffurflenni ac ysgrifennu adroddiadau'n ymwneud â gwaith ac ymateb yn gywir.

DEALL	SIARAD	DARLLEN	YSGRIFENNU
<ul style="list-style-type: none"> Gall ddilyn y rhan fwyaf o sgysiau a thrafodaethau gydag unigolion neu gydweithwyr hyd yn oed os yw'r deunydd pwnc yn anghyfarwydd. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall gyfrannu'n effeithlon at gyfarfodydd mewnol ac allanol mewn cyd-destun gwaith. Gall sgwrsio'n gysurus gydag unigolion a chyfnwid gwybodaeth fel sydd angen. Gall ddadlau dros ac yn erbyn achos penodol. Gall gadeirio cyfarfodydd ac ateb cwestiynau o'r gadair yn hyderus. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall ddarllen y rhan fwyaf ohebiaeth a bwrw golwg ar destunau hir i ganfod manylion. Gall ddeall y rhan fwyaf o erthyglau ac adroddiadau papur newydd gyda chymorth geiriadur. Gall ddeall testunau, os na ysgrifennwyd mewn dull ffurfiol iawn neu dafodieithol. 	<ul style="list-style-type: none"> Yn gallu cynhyrchu gohebiaeth o bob math, adroddiadau, dogfennau a llenyddiaeth byr gyda chymorth cymhorthion cyfieithu Cymraeg ee. Cysgeir, Cysill.

LEFEL 5

Gall ddeall popeth a gaiff ei ddweud. Gall siarad yn helaeth am faterion cymhleth, gan gyflwyno gwybodaeth anodd a gall hwyluso a chrynhoi trafodaethau estynedig neu gymhleth. Gall grynhoi gwybodaeth o wahanol ffynonellau (yn llafar ac yn ysgrifenedig) a'i chyflwyno mewn modd cydlynus. Gall fynegi ei hunan yn fyrfyfr, rhugl ac yn fanwl, gan addasu'r iaith i weddu i'r gynulleidfa.

DEALL	SIARAD	DARLLEN	YSGRIFENNU
<ul style="list-style-type: none"> Gall ddilyn pob sgwrs a thrafodaeth gydag unigolion neu gydweithwyr. Gall ddeall amwysedd a naws iaith. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall fynegi ei hunan yn fanwl, hyd yn oed wrth drafod materion cymhleth. Gall addasu arddull a chywair yr iaith i weddu i'r gynulleidfa. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall ddarllen a deall bron bob testun ysgrifenedig heb anhawster, gan ddefnyddio geiriadur yn achlysurol. Gall ddarllen testunau hir i ganfod manylion perthnasol a gall ddeall y rhan fwyaf o fathau o ddeunydd ysgrifenedig. 	<ul style="list-style-type: none"> Gall ysgrifennu adroddiadau mewn arddull glir addas i'r darlennydd gyda chefnogaeth offer cymorth iaith electronig. Gall ysgrifennu Cymraeg ffurfiol neu anffurfiol yn ôl yr angen. Gall ysgrifennu ystod o ddogfennau yn gywir ac yn hyderus.

