INSHOU46

Rheoli prosesau ymgynghori ac adborth gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â rheoli prosesau ymgynghori ac adborth gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid. Mae'n ymwneud â chynnig opsiynau i gwsmeriaid gymryd rhan wrth arwain polisïau a chynlluniau'r sefydliad a rhoi gweithdrefnau ar waith i sicrhau bod ymgynghori'n dod yn rhan o brosesau gwneud penderfyniadau'r sefydliad ac yn llywio camau gweithredu yn y dyfodol.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. dewis cwestiynau, materion a phynciau perthnasol y ceisir adborth gan gwsmeriaid a rhanddeiliaid arnynt
2. nodi dulliau ymgynghori perthnasol er mwyn i gwsmeriaid a rhanddeiliaid gymryd rhan ym mhrosesau gwneud penderfyniadau'r sefydliad a llywio gweithredoedd yn y dyfodol
3. rheoli amrywiaeth o blatfformau a dulliau ymgynghori â chwsmeriaid a rhanddeiliaid ar ystod eang o bolisïau, gweithdrefnau a chynlluniau
4. cynnig opsiynau i gwsmeriaid gymryd rhan wrth arwain polisi a gweithdrefnau cynllunio'r sefydliad
5. creu a rheoli systemau ar gyfer coladu gwybodaeth a gasglwyd trwy'r ymgynghoriadau
6. datblygu a rheoli systemau ar gyfer cofnodi a gwerthuso'r negeseuon craidd mewn adborth gan gwsmeriaid a rhanddeiliaid
7. rhoi gweithdrefnau ar waith i gadarnhau bod yr adborth o ymgynghoriadau yn dod yn rhan o brosesau gwneud penderfyniadau'r sefydliad ac yn llywio gweithredoedd yn y dyfodol
8. cadarnhau bod canlyniadau ymgynghoriadau yn cael eu trosglwyddo i'r rheolwyr perthnasol yn rhan o brosesau gwneud penderfyniadau'r sefydliad
9. gwerthuso pwy sy'n cymryd rhan yn y broses ymgynghori ac adborth ar hyn o bryd a nodi cyfleoedd wneud rhagor o weithgareddau
10. rhoi adborth i sefydliadau ac unigolion sydd wedi cymryd rhan mewn ymgynghoriadau ar beth wnaeth ddeillio o ganlyniad i gymryd rhan

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. polisïau ac arferion eich sefydliad o ran grymuso cwsmeriaid a rhanddeiliaid
2. y rhesymau dros gynnwys cwsmeriaid a rhanddeiliaid ym mhrosesau gwneud penderfyniadau'r sefydliad
3. sut i reoli amcanion yr ymarfer ymgynghori a'u cyfleu i gwsmeriaid a rhanddeiliaid
4. sut i reoli'r ffordd y caiff adborth ei ddefnyddio yn y sefydliad a chyfathrebu hynny i'r cwsmeriaid a'r rhanddeiliaid sy'n rhoi'r adborth
5. y meysydd gweithgaredd yn eich sefydliad sy'n berthnasol i drafod a gwneud penderfyniadau mewn fforwm ymgynghori
6. cryfderau a gwendidau'r dulliau ymgynghori sydd ar gael
7. sut i gadarnhau bod deunyddiau a dulliau ymgynghori yn bodloni gofynion cynulleidfa darged y cwsmeriaid a'r rhanddeiliaid
8. y dulliau a'r technegau ar gyfer cynnwys cwsmeriaid a rhanddeiliaid y mae eu safbwyntiau a'u lefelau angen yn amrywio
9. y systemau sefydliadol ar gyfer casglu a dehongli gwybodaeth
10. eich strwythur sefydliadol a sut i roi adborth i'r cydweithwyr perthnasol
11. ystod o ddulliau ar gyfer gwerthuso deilliannau prosesau ymgynghori a'r effaith ar y sefydliad
12. y cwmpas ar gyfer datblygu gweithgareddau ymgynghori ymhellach
13. sut i gyfathrebu â chyfranogwyr i roi gwybod iddynt am effaith eu cyfraniad at yr ymgynghoriad

INSHOU46

Rheoli prosesau ymgynghori ac adborth gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid

Datblygwyd gan	Instructus
Fersiwn rhif	1
Dyddiad cymeradwyo	Mawrth 2019
Indicative Review Date	Ionawr 2024
Dilysrwydd	ArHynOBryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Instructus
RCU gwreiddiol	ASTH414
Galwedigaethau perthnasol	Cynorthwy-ydd Cynnwys Preswylwyr; Cynorthwy-ydd Tai; Cynorthwy-ydd Cymdogaeth; Gweinyddwr Tai; Cynorthwy-ydd Gosod Eiddo; Rheolwr Portffolio Cynorthwyol (heb bortffolio); Trafodwr Gosod Llety; Cynorthwy-ydd Refeniw; Cynorthwy-ydd Atgyweirio
Cyfres/Set	Tai
Geiriau Allweddol	eiddo; ymchwilio; delio; torri cytundeb; llety; tenantiaeth; trwydded; lesddeiliad; cytundebau; cwsmeriaid; dogfennaeth; diogelwch; cymorth; deddfwriaeth; cydraddoldeb; amrywiaeth; diogel; trefnu; datblygu; gweithredu; rheoli; prosesau; ymgynghori;