Cyflwyno achosion dros gleientiaid mewn gweithrediadau ffurfiol

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â chyflwyno achosion dros gleientiaid mewn gweithrediadau ffurfiol. Mae wedi'i bwriadu ar gyfer pobl sy'n darparu cyngor a chyfarwyddyd i gleientiaid sy'n defnyddio gwasanaethau megis gwasanaethau cyhoeddus, addysg a hyfforddiant, gwasanaethau iechyd a'r rhai sy'n cael eu darparu gan weithwyr lles proffesiynol ac eraill.

Mae'r safon yn edrych ar adolygu canlyniadau gweithrediadau ffurfiol yn ogystal â'r opsiynau sydd ar gael ar gyfer gweithrediadau eiriolaeth pellach.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. gwirio bod yr holl bobl briodol, y dogfennau a'r deunyddiau cysylltiedig ar gael ar gyfer achosion
2. paratoi deunydd achosion i'w gyflwyno yn unol â gofynion sefydliadol
3. adolygu gwybodaeth/achosion er mwyn sicrhau bod yr holl wybodaeth berthnasol ar gael
4. cyflwyno achosion dros gleientiaid, yn unol â gofynion sefydliadol
5. nodi gwallau mewn gwybodaeth ar gyfer gweithrediadau ffurfiol sy'n ymwneud â chleientiaid
6. gwrth-ddadleuon neu anghytundebau partïon sy'n gwrthwynebu, yn unol ag anghenion cleientiaid
7. cymryd camau i ymdrin â phroblemau a nodwyd gyda gweithrediadau ffurfiol, yn unol â gofynion sefydliadol
8. adolygu canlyniadau gweithrediadau ffurfiol gyda chleientiaid mewn ffyrdd sy'n diwallu anghenion cleientiaid
9. esbonio canlyniadau gweithrediadau ffurfiol wrth gleientiaid mewn ffyrdd sy'n diwallu anghenion cleientiaid
10. egluro ymatebion gweithrediadau ffurfiol wrth gleientiaid mewn ffyrdd sy'n diwallu anghenion cleientiaid
11. esbonio effeithiau canlyniadau wrth gleientiaid ac eraill mewn ffyrdd sy'n diwallu anghenion cleientiaid
12. nodi amcanion a gyflawnwyd ar gyfer gweithrediadau ffurfiol a'r rhai sydd heb eu cyflawni, yn unol â gofynion sefydliadol
13. nodi opsiynau a gofynion ar gyfer parhau â phrosesau eiriolaeth, yn unol ag anghenion cleientiaid
14. cydymffurfio â'r holl ofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol ar gyfer gweithrediadau ffurfiol
15. cofnodi manylion gweithrediadau ffurfiol, yn unol â gofynion sefydliadol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. pwysigrwydd cydymffurfio â gofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol 2. deddfwriaeth, codau ymarfer, polisïau a gweithdrefnau sefydliadol mewn perthynas â rôl y swydd/y gweithgareddau a gynhaliwyd 3. gwahanol ddulliau cyfathrebu a sut mae eu haddasu at anghenion a dewisiadau'r cleientiaid 4. beth a phwy ddylai fod ar gael yng ngwahanol gyfnodau achosion 5. gwybodaeth y dylid ei throsglwyddo i eraill yng nghyswllt gweithrediadau ffurfiol 6. sut mae cyflwyno achosion a gwybodaeth y dylid eu cynnwys mewn cyflwyniadau 7. sut mae ymdrin â'r canlynol a'u herio; 7.1unrhyw wallau 7.2dadleuon a allai godi 7.3unrhyw broblemau eraill 8. pwysigrwydd ymdrin â phroblemau a pham mae'n bwysig gwneud hynny 9. sut mae casglu gwybodaeth am ofynion gweithrediadau ffurfiol 10. canlyniadau gweithrediadau ffurfiol y mae angen eu hesbonio 11. mathau o ymatebion y gellir eu codi gan bartïon eraill 12. effeithiau tebygol canlyniadau a'r amcanion a geisir 13. disgwyliadau gwahanol gleientiaid yng nghyswllt gweithrediadau ffurfiol 14. mathau o weithredu pellach fyddai'n bosibl yng nghyswllt gweithrediadau ffurfiol 15. pryd dylid dod â'r broses eiriolaeth i ben, a phwy allai gychwyn camau pellach 16. gofynion cofnodi eich sefydliad, gan gynnwys sut mae storio gwybodaeth a gofnodwyd yn ddiogel

LSIAG10

Cyflwyno achosion dros gleientiaid mewn gweithrediadau ffurfiol

Datblygwyd gan	Skills for Justice
Dyddiad cymeradwyo	28 Chwef 2015
Dyddiad Adolygu Dangosol	29 Chwef 2020
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Y Gwasanaeth Gwella Dysgu a Sgiliau
RCU gwreiddiol	AG010
Galwedigaethau perthnasol	Addysg a hyfforddiant, Gwasanaeth Cyhoeddus a Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig eraill, Gweithiwr Proffesiynol ym maes Gwasanaethau Cyhoeddus, Ymgynghorwyr Gyrfaoedd ac Arbenigwyr Cyfarwyddyd Galwedigaethol, Galwedigaethau Gwasanaethau Cwsmeriaid, Gweithwyr Proffesiynol Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu, Paratoi ar gyfer Gwaith, Gweithwyr canolfan alwadau/gyswllt, Gweithwyr proffesiynol ym maes lles, Ymgynghorwyr addysg ac arolygwyr ysgolion, Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig a Galwedigaethau Technegol
Cyfres/Set	Cyngor ac Arweiniad
Geiriau Allweddol	presennol; achosion; cyngor ac gwearweiniad; cleientiaid; ffurfiol; gweithrediadau