

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â rheoli darpariaeth effeithiol o ran gwasanaethau cownter mewn cangen. Bydd angen i chi sicrhau paratoad priodol ar gyfer gwasanaethau cownter a'u cau, yn ogystal â darparu'r cyfryw wasanaethau'n effeithiol. Elfen hollbwysig o'ch gwaith fydd monitro, datrys problemau a sgiliau trefniadol, yr angen am gywirdeb a sicrhau bod gweithdrefnau'n cael eu dilyn. Byddwch yn gyfrifol am eraill sy'n ymwneud â darparu gwasanaethau cownter - er enghraifft, gallwch fod yn oruchwyliwr cownter neu'n arweinydd tîm. Bydd angen hefyd i chi ymfalchïo mewn darparu gwaith o safon uchel.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Cadarnhau bod cownteri wedi cael eu paratoi a'u gosod ar gyfer gwasanaeth yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Monitro gweithgarwch y cownter i sicrhau bod anghenion y cwsmer yn cael eu diwallu, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Datrys gwallau a nodwyd yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Gwirio bod gweithgarwch y cownter a'r ddogfennaeth yn cydymffurfio â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Cynnal lefelau arian parod yn y tiliau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Ymdrin â thrafodion amheus neu anarferol yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Cadarnhau bod cownteri wedi cau yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Delio gydag anghysondebau yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Cwblhau dogfennaeth yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Nodi risgiau posibl, gan gynnwys risgiau gwyngalchu arian, yn unol â gofynion eich sefydliad
11. Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, safonau moesegol, polisïau sefydliadol a chodau ymarfer proffesiynol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Y sgiliau sy'n ofynnol i roi goruchwyliaeth effeithiol i staff sy'n darparu gwasanaeth cownter
2. Canllawiau eich sefydliad o ran lefelau arian parod mewn tiliau
3. Terfynau eich awdurdod chi, a'ch tîm, wrth ddelio gyda chwsmeriaid
4. Gweithdrefnau diogelu sy'n berthnasol i'ch maes gwaith
5. Gofynion eich sefydliad o ran gweithdrefnau a dogfennaeth wrth baratoi a defnyddio til
6. Y gweithdrefnau cywiro cymeradwy ar gyfer datrys gwallau
7. Gweithdrefnau oddi ar-lein ac ar alwad eich sefydliad
8. Nodweddion allweddol y cynnyrch a'r gwasanaethau y gellid eu cynnig neu y gallai staff y cownter gyfeirio atynt
9. Sut mae ymdrin â thrafodion amheus a nodwyd gan arianwyr, i gynnwys: tynnu arian allan heb awdurdod, amheuron bod dogfennau wedi'u ffugio, arian yr amheuir ei fod yn ffug, gwyngalchu arian
10. Gweithdrefnau olrhain gwallau eich sefydliad
11. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol, gan gynnwys safonau moesegol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn rhoi sylw i fanylion sy'n hanfodol i'ch gwaith
2. Rydych yn neilltuo amser i gefnogi eraill

Datblygwyd gan	Skills for Justice
Dyddiad cymeradwyo	01 Maw 2017
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Maw 2022
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Partneriaeth Sgiliau Ariannol
RCU gwreiddiol	FSPBA06
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfrifon/Set	Cyfrifon Banc
Geiriau Allweddol	Gwallau; gweithdrefnau; dogfennaeth; lefelau arian parod; trafodion amheus; anghysondebau; risgiau; gwyngalchu arian; goruchwyliaeth; gwaith tîm; awdurdod; diogeledd; tynnu allan
